

**PENGARUH *STANDARD OPERATING PROCEDURE* (SOP) DAN  
*SAFETY MANAGEMENT* TERHADAP KUALITAS LAYANAN PADA  
WISATA JEEP LAVA TOUR MERAPI DI SLEMAN**

**SKRIPSI**



Ditulis Oleh:

Nama : Sabda Elvan Afhami  
Nomor Mahasiswa : 16311078  
Program Studi : Manajemen  
Bidang Peminatan : Operasional

**FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA**

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

**YOGYAKARTA**

**2023**

**PENGARUH *STANDARD OPERATING PROCEDURE* (SOP) DAN *SAFETY MANAGEMENT* TERHADAP KUALITAS LAYANAN PADA WISATA  
JEEP LAVA TOUR MERAPI DI SLEMAN**

Ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh gelar sarjana strata-1 di Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis dan Ekonomika,  
Universitas Islam Indonesia

SKRIPSI



Ditulis Oleh:

Nama : Sabda Elvan Afhami  
Nomor Mahasiswa : 16311078  
Program Studi : Manajemen  
Bidang Peminatan : Operasional

**FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA**

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

**YOGYAKARTA**

**2023**

## **SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME**

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam penelitian 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 secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku”

Yogyakarta, 12 Maret 2023



(Sabda Elvan Afhami)

**HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI**

**PENGARUH *STANDARD OPERATING PROCEDURE* (SOP) DAN *SAFETY MANAGEMENT* TERHADAP KUALITAS LAYANAN PADA WISATA  
JEEP LAVA TOUR MERAPI DI SLEMAN**

Nama : Sabda Elvan Afhami

Nomor Mahasiswa : 16311078

Program Studi : Manajemen

Bidang Peminatan : Operasional

Dosen Pembimbing,



Drs. Al Hasin., MBA

**BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR**

**TUGAS AKHIR BERJUDUL  
PENGARUH STANDARD OPERATING PROCEDURE DAN SAFETY  
MANAGEMENT TERHADAP KUALITAS LAYANAN**

Disusun Oleh : **SABDA ELVAN AFHAMI**  
Nomor Mahasiswa : **16311078**

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

Pada hari, tanggal: Kamis, 06 April 2023

Penguji/ Pembimbing TA : Al Hasin, Drs., MBA.



Penguji : Nursya'bani Purnama, S.E., M.Si.



Mengetahui  
Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika  
Universitas Islam Indonesia



Johan Arifin, S.E., M.Si., Ph.D.

**BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR**

*Bismillahirrahmannirrahim*



Pada Semester **Genap 2022/2023** hari, tanggal: **Kamis, 06 April 2023** Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika UII telah menyelenggarakan Ujian Tugas Akhir yang disusun oleh:

Nama : **Sabda Elvan Afhami**  
No. Mahasiswa : **16311078**  
Judul Tugas Akhir : **PENGARUH *STANDARD OPERATING PROCEDURE* DAN *SAFETY MANAGEMENT* TERHADAP KUALITAS LAYANAN**  
Jenis Tugas Akhir : Skripsi  
Pembimbing : Al Hasin, Drs., MBA.

Berdasarkan hasil evaluasi Tim Dosen Penguji Tugas Akhir, maka Tugas Akhir tersebut dinyatakan:

1. **Lulus Ujian Tugas Akhir** \*)
  - a. ~~Tugas Akhir tidak direvisi~~
  - b. ~~Tugas Akhir perlu direvisi~~
2. **~~Tidak Lulus Ujian Tugas Akhir~~**

Nilai : A/B  
Referensi : Laya**h**/~~Tidak Laya**h**~~ \*) ditampilkan di Perpustakaan  
Tim Penguji  
Ketua Tim : Nursya'bani Purnama, S.E., M.Si.  
Anggota Tim : Al Hasin, Drs., MBA.

Yogyakarta, 06 April 2023  
Ketua Program Studi Manajemen

Keterangan:

\*) *Coret yang tidak perlu*



Abdur Rafik, S.E., M.Sc.

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmanirrahim*

*Assalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh*

*Alhamdulillahirabbil'alamin*, puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah *Subhanahu wa ta'ala* yang telah memberikan segala rahmat, rezeki, hidayah, karunia-Nya, serta selalu memberikan petunjuk, kemudahan dan ridho sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi/penelitian ini yang berjudul “Pengaruh *Standard Operating Procedure (Sop)* Dan *Safety Management* Terhadap Kualitas Layanan Pada Wisata Jeep Lava Tour Merapi Di Sleman” dengan lancar. Sholawat serta salam juga senantiasa tercurahkan kepada junjungan baginda Nabi Muhammad Shallallahu alaihi wasallam, atas syafaatnya yang dapat menjadi panutan bagi seluruh umat Muslim bahkan umat manusia.

Laporan tugas akhir skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar sarjana strata 1 (S1), Jurusan Manajemen, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta. Dalam penyelesaian skripsi/penelitian ini, penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih atas bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Johan Arifin, S.E., M.Si., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia.
2. Bapak Arif Hartono, S.E., M.Ec., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
3. Bapak Drs. Al Hasin., MBA selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan banyak waktu dan perhatiannya untuk memberikan ilmu, bimbingan, dan pengarahan selama proses penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Ibu Dosen Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia beserta para staf administrasi dan tata usaha yang membantu penulis dalam menyelesaikan studi di Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia.
5. Bapak Slamet Siswadi dan Ibu Siti Mahmudah selaku orangtua saya terimakasih banyak telah banyak sekali memberikan dukungan moril dan materil kepada saya agar bisa lulus kuliah di UII
6. Teman-teman Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen UII atau *Management Community* periode 2018/2019 yang selalu memberikan dukungan kepada saya selama perkuliahan di Manajemen FBE UII

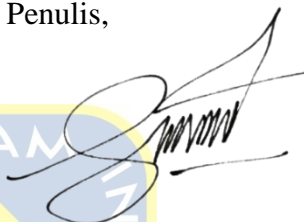
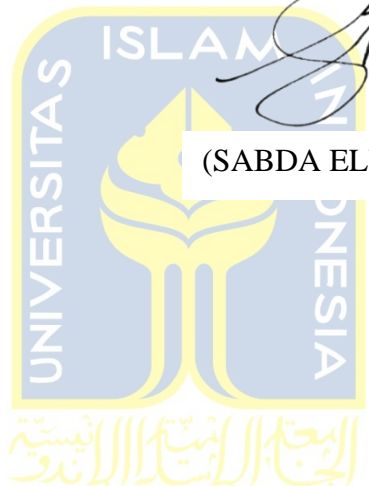
7. Teman-teman HOETAN'16 yang selalu memberikan dukungan kepada saya selama perkuliahan di Manajemen FBE UII
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu dalam pelaksanaan dan penyelesaian laporan skripsi serta pembelajaran dalam hidup ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan laporan skripsi ini masih terdapat kekurangan, maka dari itu penulis mengharapkan kritik dan saran demi kemajuan Bersama. Semoga laporan skripsi ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak.

*Wassalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh*

Yogyakarta, 12 Maret 2023

Penulis,

(SABDA ELVAN AFHAMI)



## HALAMAN MOTTO

Pantang dalam menyerah, pantang dalam berpatah arang. Tidak ada kata gagal untuk orang yang enggan berhasil. *“Dan janganlah kamu berputus asa dari rahmat Allah. Sesungguhnya tiada berputus dari rahmat Allah melainkan orang-orang yang kufur”*.  
Q.S Yusuf: 87

Tidak ada satu pun perjuangan yang tidak melelahkan. *“Dan berikanlah berita gembira kepada orang-orang yang sabar, yaitu yang ketika ditimpa musibah mereka mengucapkan: sungguh kita semua ini milik Allah dan sungguh kepada Nya lah kita kembali”*.  
Q.S.Al-Baqarah: 155-156.



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR .....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
HALAMAN MOTTO .....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
ABSTRAK .....	xvi
ABSTRACT .....	xvii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II .....	6
KAJIAN PUSTAKA .....	6
2.1. Penelitian Terdahulu. ....	6
2.2. Landasan Teori .....	9
2.2.1. Teori Manajemen Operasional.....	9
2.2.2. Teori Kualitas Layanan ( <i>Service Quality</i> ) .....	9
2.2.3. Teori <i>Standard Operating Procedures</i> (SOP) .....	13
2.2.4. Teori <i>Safety Management</i> .....	15
2.3. Hubungan dan Pengaruh Antar Variabel .....	17
2.3.1. Pengaruh <i>Standard Operating Procedure</i> terhadap Kualitas Layanan ..	17
2.3.2. Pengaruh <i>Safety Management</i> terhadap Kualitas Layanan.....	18
2.4. Formulasi Hipotesis .....	20
2.5. Kerangka pemikiran.....	21
BAB III.....	22
METODE PENELITIAN .....	22
3.1. Lokasi Penelitian.....	22

3.2 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	22
3.2.1. Definisi Variabel Penelitian .....	22
3.2.2. Indikator Variabel Penelitian .....	26
3.2.3. Skala Pengukuran Variabel Penelitian .....	34
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	34
3.3.1. Data Primer .....	35
3.3.2. Data Sekunder .....	35
3.4. Metode Analisis Data.....	35
3.4.1. Analisis Diskriptif.....	35
3.5. Uji Instrumen .....	36
3.5.1. Uji Validitas .....	36
3.5.2. Uji Reliabilitas.....	37
3.6. Uji Asumsi Klasik .....	37
3.6.1. Uji Normalitas.....	38
3.6.2. Uji Multikolinieritas .....	38
3.6.3. Uji Heteroskedasitas.....	39
3.7. Alat Analisis.....	39
3.7.1. Analisis Regresi Linier Berganda .....	39
3.7.2. Uji Statistik T (Parsial).....	40
3.7.3. Uji Statistik F (Simultan).....	40
3.8. Populasi dan Sampel.....	41
3.8.1. Populasi.....	41
3.8.2. Sampel.....	42
<b>BAB IV .....</b>	<b>43</b>
<b>Analisis Data dan Pembahasan.....</b>	<b>43</b>
<b>4.1. Analisis Deskriptif Karakteristik Responden.....</b>	<b>43</b>
4.1.1. Jenis Kelamin .....	43
4.1.2. Jenis Pekerjaan .....	44
4.1.3. Tahun Berwisata .....	45
4.1.4. Intensitas Berwisata .....	46
<b>4.2.. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.....</b>	<b>47</b>
4.2.1. Variabel <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP) Pelayanan Parkir.....	47
4.2.2. Variabel <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP) Pelayanan Pusat Informasi dan Pemesanan Wisata Jeep Lava Tour Merapi .....	49

4.2.3.	Variabel <i>Standard Operating Procedure (SOP) Pelayanan Pelayanan Trip “Tour Guiding”</i> .....	51
4.2.4.	Variabel <i>Safety Communication</i> .....	53
4.2.5.	Variabel <i>Safety Leadership</i> .....	55
4.2.6.	Variabel <i>Safety Commitment</i> .....	56
4.2.7.	Variabel Kualitas Layanan ( <i>Tangibles</i> ) .....	58
4.2.8.	Variabel Kualitas Layanan ( <i>Responsiveness</i> ) .....	59
4.2.9.	Variabel Kualitas Layanan ( <i>Knowledge</i> ) .....	61
4.2.10.	Variabel Kualitas Layanan ( <i>Reliability and Trust</i> ).....	63
4.2.11.	Variabel Kualitas Layanan ( <i>Accessibility and Flexibility</i> ) .....	64
4.2.12.	Variabel Kualitas Layanan ( <i>Recovery</i> ).....	66
4.3.	Uji Instrumen .....	67
4.3.1.	Uji Validitas.....	67
4.3.2.	Uji Reliabilitas.....	70
4.4.	Uji Asumsi Klasik .....	71
4.4.1.	Uji Normalitas .....	71
4.4.2.	Uji Multikolinieritas .....	72
4.4.3.	Uji Heteroskedasitas .....	73
4.5.	Analisis Regresi Linier Berganda.....	74
4.6.	Uji Parsial (T).....	77
4.7.	Uji Simultan (Uji F) .....	79
4.8.	Koefisien Determinasi.....	80
4.9.	Pembahasan.....	80
4.9.1.	Pengaruh SOP Pelayanan Parkir Terhadap Kualitas Layanan.....	80
4.9.2.	Pengaruh <i>Safety Management</i> Terhadap Kualitas Layanan.....	81
BAB V .....		83
Kesimpulan dan Saran .....		83
5.1.	Kesimpulan.....	83
5.2.	Saran .....	84
DAFTAR PUSTAKA.....		86
LAMPIRAN-LAMPIRAN .....		92
Lampiran 1: Kuesioner Penelitian .....		92
Lampiran 2: Karakteristik Responden.....		103
Lampiran 3: Rekapitulasi Data .....		104
Lampiran 4: Uji Validitas .....		114

<b>Lampiran 5: Uji Reliabilitas .....</b>	<b>125</b>
<b>Lampiran 6: Uji Normalitas .....</b>	<b>127</b>
<b>Lampiran 7: Uji Multikolinieritas.....</b>	<b>128</b>
<b>Lampiran 8: Uji Heteroskedisitas .....</b>	<b>129</b>
<b>Lampiran 9: Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....</b>	<b>130</b>
<b>Lampiran 10: Kontribusi Peneliti .....</b>	<b>131</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1. Indikator Variabel Standard Operating Procedure (SOP).....	26
Tabel 4. 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	43
Tabel 4. 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	44
Tabel 4. 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tahun Kunjungan .....	45
Tabel 4. 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas Berwisata.....	46
Tabel 4. 5. Hasil Analisa Variabel Standard Operating Procedure (SOP) Pelayanan Parkir.....	47
Tabel 4. 6. Hasil Analisa Variabel Standard Operating Procedure (SOP) Pelayanan Pusat Informasi dan Pemesanan Wisata Jeep Lava Tour Merapi.....	49
Tabel 4. 7. Hasil Analisa Variabel Standard Operating Procedure (SOP) Pelayanan Trip “Tour Guiding” Wisata Jeep Lava Tour Merapi .....	51
Tabel 4. 8. Hasil Analisa Variabel Safety Communication .....	53
Tabel 4. 9. Hasil Analisa Variabel Safety Leadership .....	55
Tabel 4. 10. Hasil Analisa Variabel Safety Commitment .....	56
Tabel 4. 11. Hasil Analisa Variabel Kualitas Layanan (Tangibles).....	58
Tabel 4. 12. Hasil Analisa Variabel Kualitas Layanan (Responsiveness) .....	59
Tabel 4. 13. Hasil Analisa Variabel Kualitas Layanan (Knowledge) .....	61
Tabel 4. 14. Hasil Analisa Variabel Kualitas Layanan (Reliability and Trust) .....	63
Tabel 4. 15. Hasil Analisa Variabel Kualitas Layanan (Accessibility and Flexibility).....	64
Tabel 4. 16. Hasil Analisa Variabel Kualitas Layanan (Recovery) .....	66
Tabel 4. 17. Hasil Uji Validitas.....	68
Tabel 4. 18. Hasil Uji Reliabilitas .....	70
Tabel 4. 19. Hasil Uji Normalitas .....	72
Tabel 4. 20. Hasil Uji Multikolinieritas .....	73
Tabel 4. 21. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	74
Tabel 4. 22. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	75

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1. Kerangka Pemikiran..... 21



## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) dan *Safety Management* terhadap kualitas pelayanan. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode purposive sampling, yaitu mengambil sampel berdasarkan kriteria. Penelitian ini berkonsentrasi pada satu industry pariwisata di Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta yaitu Jeep Lava Tour Merapi. Dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda. Hasil penelitian membuktikan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) yang terdiri dari SOP Pelayanan Parkir, SOP Pusat Pelayanan dan Administrasi, SOP Trip “*Tour Guiding*” dan *Safety Management* yang terdiri dari *Safety Communication*, *Safety Leadership*, *Safety Commitment* berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Kata Kunci : SOP, Standar Operasional Prosedur, *Safety Management*, Kualitas Layanan





## **ABSTRACT**

*This study aims to determine whether there is an influence of Standard Operating Procedures (SOP) and Safety Management on service quality. The sampling method in this study used a purposive sampling method, namely taking samples based on criteria. This research concentrates on one tourism industry in Sleman, Special Region of Yogyakarta, namely the Jeep Lava Tour Merapi. In this study using multiple regression analysis. The results of the study prove that Standard Operating Procedures (SOP) consisting of Parking Service SOP, Service and Administration Center SOP, "Tour Guiding" Trip SOP and Safety Management consisting of Safety Communication, Safety Leadership, Safety Commitment have a significant effect on service quality.*

*Keywords: SOP, Standard Operating Procedures, Safety Management, Service Quality*



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pariwisata merupakan sektor ekonomi global utama yang mengalami pertumbuhan luar biasa selama 50 tahun terakhir (UN World Tourism Organization 2018). Pentingnya ekonomi pariwisata bahkan lebih terlihat di ribuan komunitas tujuan dan lebih dari 90 negara di mana pariwisata mewakili lebih dari 10% Produk Domestik Bruto (PDB) nasional dan proporsi lapangan kerja yang signifikan (WTTC, 2016). Dampak ekonomi industri perhotelan dan pariwisata telah meningkat secara signifikan selama beberapa tahun terakhir, di mana industri tersebut mengalami pertumbuhan PDB sebesar 3,5%, melampaui pertumbuhan ekonomi global sebesar 2,5%, dan memberikan kontribusi keseluruhan sebesar 10,3% terhadap PDB global pada tahun 2019 (WTTC, 2020). Dengan proyeksi pertumbuhan yang kuat dalam kedatangan wisatawan internasional di banyak negara berkembang, UNWTO, WTTC, dan organisasi pembangunan internasional memposisikan pariwisata sebagai kontributor penting bagi tujuan pembangunan berkelanjutan. (Scott, D., Hall, C. M., & Gössling, S., 2019).

Undang-undang Nomor 10 tahun 2009 Pasal 14 menyebutkan bahwa sektor pariwisata meliputi beberapa usaha pariwisata yaitu: daya tarik wisata; kawasan pariwisata; jasa transportasi wisata; jasa perjalanan wisata; jasa makanan dan minuman; penyediaan akomodasi; penyelenggaraan pertemuan, perjalanan insentif, konferensi, dan pameran; jasa informasi pariwisata; jasa konsultan pariwisata; jasa pramuwisata; wisata tirta; dan spa.

Seperti kita ketahui pariwisata merupakan salah satu sektor yang mendukung pembangunan ekonomi oleh negara-negara berkembang termasuk Indonesia. Pariwisata merupakan sektor yang sedang di kembangkan oleh pemerintah, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Daerah Istimewa Yogyakarta merupakan salah satu daerah yang memiliki banyak sekali potensi pariwisata terutama wisata pemandangan alam. Salah satu tempat yang menjadi destinasi wajib di Yogyakarta adalah Taman Nasional Gunung Merapi. Secara geografis Taman Nasional Gunung Merapi terletak di Jawa bagian tengah. Secara

administrasi pemerintahannya masuk ke dalam dua provinsi yaitu Jawa Tengah dan Yogyakarta.

Berkembangnya pariwisata tidak terlepas dari berbagai macam usaha dan kegiatan industri pariwisata baik oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah, pengusaha dan masyarakat setempat untuk menyediakan jasa layanan wahana transportasi seperti Jeep Lava Tour Merapi. Jeep Lava Tour Merapi merupakan sebuah wahana yang menjadi unggulan di Jogja, setiap orang pergi ke Kota Jogja pasti banyak yang ingin menjajal wisata Jeep Lava Tour. Wisata Jip Lava Tour Gunung Merapi di Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta mulai muncul sekitar 2011. Embrio wisata jip ini berasal dari kegiatan mencari sensasi di lereng Gunung Merapi memakai sepeda motor trail. Perlahan, kegiatan ini banyak menarik minat orang. Kemudian muncul penggunaan mobil Jeep untuk melihat kawasan di bekas terjadinya erupsi besar Gunung Merapi 2010. Dalam perjalanan, wisata ini terus menggeliat. Hingga kini, ada sekitar 700-800 unit Jeep yang dikelola oleh 29 komunitas.

Kinerja pada industri jasa pariwisata sangat bergantung pada kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan atau *Quality of Service* (Qos) merupakan kemampuan elemen jaringan untuk memiliki beberapa tingkat jaminan bahwa operasi dan layanannya dasarnya dapat dipenuhi. (Wang, J., Prasad, R. V., & Niemegeers, 2010). Kualitas layanan menjadi indikator bagi pelanggan/konsumen dalam menilai kualitas perusahaan/organisasi tertentu. Untuk memenuhi layanan dasar pengunjung pada industri pariwisata maka penting bagi pelaku usaha maupun organisasi untuk menerapkan serta meningkatkan *Standard Operation Procedure* (SOP) dan *Safety Management*. Hal tersebut diperkuat sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh beberapa peneliti terdahulu. Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh Hernández, I. R (2022) menemukan bahwa kurangnya penerapan SOP mengakibatkan kualitas pelayanan menjadi buruk. Kemudian menurut penelitian yang dilakukan oleh Nenonen S, dkk (2020) menemukan bahwa penerapan *safety management* sangat mempengaruhi kualitas pelayanan.

Keselamatan pada industri pariwisata merupakan indikator utama untuk pengembangan pariwisata yang normal dari suatu tujuan, wilayah, atau negara dan dengan demikian merupakan penentu dasar pertumbuhannya. Tanpa faktor keselamatan, destinasi tidak dapat bersaing dengan sukses di pasar, bahkan jika mereka menyajikan dalam kampanye pemasaran mereka atraksi alami dan buatan yang paling menarik dan berkualitas terbaik (Savignac, 1994). Menurut Pizam (1999, p. 5), setiap menit setiap hari kejahatan atau tindakan kekerasan terjadi di suatu tempat tujuan di dunia. Pada saat yang sama, akan sulit untuk menyangkal bahwa banyak jenis risiko keselamatan hidup berdampingan dalam kehidupan sehari-hari setiap orang dan juga dalam pariwisata. (Mansfeld, Y., & Pizam, A. 2006)

Namun, ada perbedaan penting orang jarang dapat mengubah tempat tinggal mereka, tetapi tidak ada yang dapat memaksa mereka untuk menghabiskan liburan di tempat yang mereka anggap tidak aman. Setiap ancaman terhadap keselamatan wisatawan menyebabkan penurunan atau ketiadaan aktivitas, tidak hanya di destinasi tertentu, tetapi juga sangat sering di daerah atau negara tetangga. Konsekuensinya, karena pariwisata merupakan kontributor penting bagi ekonomi nasional, negara tuan rumah akan merasa perlu untuk mengambil tindakan substansial untuk membawa negara yang terkena krisis kembali ke pasar secepat mungkin. Risiko yang ada dalam pariwisata tidak hanya terkait dengan wisatawan individu dan masyarakat tuan rumah, tetapi juga perusahaan yang menyelenggarakan perjalanan, yaitu petugas *Tour Guiding* (Steene, 1999). Mereka memainkan peran yang sangat penting dalam menciptakan citra destinasi dan dapat secara signifikan memengaruhi arus internasional menuju negara yang terkena risiko keselamatan dan keamanan. (Mansfeld, Y., & Pizam, A. 2006).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Putri (2017), ada korelasi antara implementasi SOP dan risiko kecelakaan kerja. Semakin sering pekerja melanggar SOP, semakin besar risiko kecelakaan yang terjadi. Pekerja yang taat pada SOP cenderung berperilaku aman dalam pekerjaan mereka, sehingga dapat mengurangi jumlah kecelakaan kerja. Menurut Saragih (2014), faktor penyebab kecelakaan kerja bermacam-macam, dan salah satunya adalah ketiadaan petunjuk kerja atau

SOP. SOP harus dirancang sedemikian rupa sehingga dapat mengurangi kesalahan atau kelalaian yang dapat memicu kecelakaan kerja dan penyakit akibat kerja. Selain itu, SOP harus diterapkan di seluruh perusahaan dan dikomunikasikan dengan semua pihak yang terlibat, termasuk pihak luar perusahaan (Tambunan, 2013).

Karyawan yang berinteraksi langsung dengan konsumen memiliki dampak yang signifikan terhadap penilaian pelayanan yang diberikan oleh Jeep Lava Tour Merapi. Oleh karena itu, kebijakan SOP yang telah ditetapkan harus diterapkan secara optimal untuk memastikan bahwa konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Selain itu, konsumen dapat menilai pelayanan perusahaan secara pribadi, sehingga SOP sangat penting untuk memastikan bahwa konsumen memilih perusahaan tersebut sebagai andalan mereka. SOP yang baik dan sesuai dengan aturan akan menciptakan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan konsumen. Dengan demikian, terciptanya SOP yang baik secara otomatis akan meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk mengambil judul penelitian “**Pengaruh Penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP) dan *Safety Management* terhadap Kualitas Layanan Pada Wisata Jeep Lava Tour Merapi di Sleman**”

### **1.2. Rumusan Masalah**

1. Apakah *Standard Operating Procedure* (SOP) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan Wahana Jeep Lava Tour Merapi?
2. Apakah penerapan *Safety Management* berpengaruh terhadap kualitas pelayanan wahana jeep lava tour merapi?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penulisan ini adalah untuk mengetahui antara lain sebagai berikut:

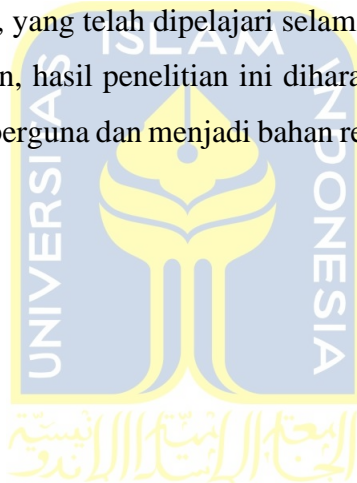
1. Untuk mengetahui pengaruh *Standard Operating Procedure* (SOP) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan wahana jeep lava tour merapi?

2. Untuk mengetahui pengaruh *Safety Management* berpengaruh terhadap kualitas pelayanan Wahana Jeep Lava Tour Merapi?

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Diharapkan bahwa hasil dari penelitian ini akan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi pelaku bisnis, penelitian ini dapat digunakan sebagai sumber informasi dan referensi untuk meningkatkan kualitas layanan, sehingga dapat memenuhi harapan pelanggan.
2. Bagi penulis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan pengalaman praktis terkait manajemen operasional yang terkait dengan kualitas layanan, yang telah dipelajari selama kuliah.
3. Bagi peneliti lain, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan informasi yang berguna dan menjadi bahan referensi untuk penelitian serupa di masa depan.



## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### 2.1. Penelitian Terdahulu.

Cheng, C. C., dkk (2021) dalam penelitiannya yang berjudul “*Construction Of A Service Quality Scale For The Online Food Delivery Industry*” Tujuan utama dari penelitian ini didasarkan pada prosedur penelitian kualitatif dan kuantitatif, dan mengintegrasikan faktor layanan utama untuk industri pengiriman makanan online (OFD) yang diekstraksi oleh Internet Big Data Analytics (IBDA) untuk membangun skala kualitas layanan OFD (OFD-SERV ). Studi ini mengambil pelanggan OFD di Kota Taipei sebagai objeknya. Hasilnya menunjukkan bahwa 20 faktor layanan utama untuk industri OFD diekstraksi melalui IBDA. Hasil dari pemodelan persamaan struktural menunjukkan bahwa keselamatan dan operasi sistem memiliki dampak positif terhadap kualitas layanan.

Hernández, I. R (2022) dalam penelitiannya yang berjudul “*Pilot Study To Validate A Standard Operating Procedure For Providing Health Education To Diabetic Patients*”. Penelitian dilakukan bertujuan untuk memvalidasi *standard operating procedure* (SOP) menggunakan metodologi Delphi dan menentukan kemanjurannya dalam praktik klinis dengan melakukan studi percontohan. Penelitian tersebut menemukan bahwa kurangnya SOP untuk memberikan pendidikan kesehatan kepada pasien diabetes membuat layanan ini diberikan secara heterogen, terisolasi dan terputus-putus, sehingga mengurangi kualitas layanan.

Prami, A. I. N. D., Widiasturi, N. P., & Ariestawa, I. K. A. (2021) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Standar Operasional Prosedur Terhadap Kualitas Pelayanan *Room Attendant* Pada Alam Boutique Resort Umalas Seminyak”. Penelitian ini melibatkan jenis penelitian kuantitatif, dengan fokus pada dua variabel yaitu Standar Operasional Prosedur (X) dan Kualitas Pelayanan (Y). Untuk mengumpulkan data, peneliti menggunakan teknik observasi, kuesioner, dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah analisis Regresi Linier Sederhana. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 240 konsumen dari Alam Boutique Resort Umalas Seminyak. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa secara parsial, Standar Operasional Prosedur berpengaruh



positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan room attendant di Alam Boutique Resort Umalas Seminyak.

Nenonen S, dkk (2020) dalam penelitiannya yang berjudul “*Considerations of safety in the development of industrial services: Matter of course or matter of chance?*”. Penelitian ini mengulas pertimbangan keselamatan dan implementasi praktik-praktik yang berorientasi keselamatan selama pengembangan layanan industri. Tujuan utamanya adalah untuk mengidentifikasi cara-cara yang dengannya keselamatan dapat diintegrasikan ke dalam proses pengembangan layanan. Dalam penelitian ini ditemukan bahwa keselamatan dalam pengembangan layanan dipecah menjadi tujuh topik: integrasi keselamatan ke dalam proses pengembangan layanan, perbedaan antara praktik pengembangan layanan dan barang, pengambilan keputusan terkait keselamatan dalam proyek pengembangan layanan, penggunaan informasi keselamatan dalam pengembangan layanan, keselamatan -tanggung jawab terkait dalam tim proyek, peran keselamatan dalam pemasaran, dan kebutuhan peningkatan praktik saat ini. Peneliti menyimpulkan bahwa keselamatan cenderung dipertimbangkan secara lebih rinci selama fase kontrak dan pengiriman selama fase kontrak dan pengiriman ketika menyesuaikan dan meningkatkan penawaran layanan yang ada sesuai dengan permintaan pelanggan.

Dalam penelitian berjudul "Analisis Penerapan Safety Management System Di Gembira Loka Zoo" yang dilakukan oleh Hermawan dan Sabila (2022), metode deskriptif kualitatif digunakan untuk mengkaji situasi di Gembira Loka Zoo. Temuan penelitian menunjukkan bahwa Gembira Loka Zoo telah mengadopsi safety management system dalam pengelolaan pariwisata dengan mempertimbangkan aspek POAC (*planning, organizing, actuating, dan controlling*) dan delapan indikator yang meliputi desain, jarak dan pagar kandang, papan peringatan, pemantauan, sanitasi, kesehatan dan pengobatan, serta kebosanan, kejenuhan, dan ketakutan.

Goerlandt F, dkk (2022) dalam penelitiannya yang berjudul “*The landscape of safety management systems research: A scientometric analysis*”. Penelitian tersebut menyajikan analisis tingkat tinggi dari domain penelitian *Safety Management System* (SMS), dipandu oleh serangkaian pertanyaan yang membahas



konten, struktur, dan evolusi domain penelitian, tema dominan dan topik fokusnya, domain ilmiah utama dan jurnal yang berkontribusi pada pengembangannya, dan publikasi utama yang berfungsi sebagai dasar intelektual untuk penelitian terkait *Safety Management System* (SMS). Penelitian tersebut menyimpulkan bahwa penelitian *Safety Management System* (SMS) memiliki hubungan yang kuat dengan penelitian budaya keselamatan dan iklim keselamatan, dan sementara konsep dan teori keselamatan dan manajemen risiko membentuk basis pengetahuan yang penting untuk sebagian besar domain aplikasi, pandangan dominan tentang penyebab kecelakaan berbeda di antara domain-domain ini.

Penelitian-penelitian tersebut berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu tertakut tentang Pengaruh *Standard Operating Procedure* (SOP) dan *Safety Management* Terhadap Kualitas Layanan. Peneliti terdahulu memberikan gambaran secara akademis bahwasanya *Standard Operating Procedure* (SOP) dan *Safety Management* itu mempengaruhi kualitas layanan. Namun, yang menjadi pembeda penelitian yang akan dilakukan ini dengan peneliti terdahulu adalah objek penelitian, metode penelitian dan juga variable turunannya disesuaikan dengan konteks industri layanan pariwisata.

Penelitian Cheng, C. C., dkk (2021) mengidentifikasi faktor-faktor layanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di industri pengiriman makanan online. Penelitian Hernández, I. R (2022) menemukan bahwa kurangnya SOP dalam memberikan pendidikan kesehatan kepada pasien diabetes dapat mengurangi kualitas layanan. Sementara itu, penelitian Prami, A. I. N. D., Widiasturi, N. P., & Ariestawa, I. K. A. (2021) menunjukkan bahwa penggunaan SOP secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan. Penelitian Nenonen S, dkk (2020) mengidentifikasi topik-topik keselamatan yang terkait dengan pengembangan layanan industri, termasuk penggunaan informasi keselamatan dan peran keselamatan dalam menilai kualitas layanan. Penelitian terakhir oleh Goerlandt F, dkk (2022) menyajikan analisis scientometrik dari domain penelitian *Safety Management System* (SMS), yang merupakan metode untuk mengelola keselamatan dalam organisasi yang kemudian berpengaruh terhadap kualitas

layanan. Dengan demikian, SOP dan safety management memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas layanan dalam industri layanan.

## **2.2. Landasan Teori**

### **2.2.1. Teori Manajemen Operasional**

Menurut Krajewsky & Rutzman (1987) Manajemen operasi merupakan proses pengelolaan input yang melalui proses transformasi, perubahan, atau konversi yang terstruktur dan terarah, sehingga menghasilkan output berupa barang atau jasa. Menurut Heizer, J., & Render, B. (2009), manajemen operasional adalah serangkaian aktivitas yang menghasilkan nilai dalam bentuk barang dan jasa dengan mengubah input menjadi output. Menurut James Evans dan David Collier (2007:5), manajemen operasional adalah ilmu dan seni untuk memastikan bahwa barang dan jasa diciptakan dan berhasil dikirim ke pelanggan.

Manajemen operasi bukan hanya deskripsi alternatif untuk fungsi-fungsi yang dikenal sebagai manajemen produksi atau manajemen manufaktur. Namun demikian, jika Anda bekerja di salah satu fungsi tersebut, Anda akan menemukan bahwa banyak teknik yang digunakan dalam manajemen operasi memiliki kontribusi yang cukup besar untuk diberikan kepada mereka. Sebaliknya, ruang lingkup manajemen operasi jauh lebih luas, menjadikannya relevan untuk hampir setiap fungsi di bidang aktivitas apa pun – mulai dari personalia hingga akuntansi, dari layanan pemerintah hingga amal. Sehingga dapat disimpulkan bahwa manajemen operasi merupakan Kegiatan yang dilakukan oleh suatu organisasi untuk menyediakan layanan kepada pelanggan atau klien yang merupakan alasan dasar keberadaannya. (Johnson, B., 2007).

Dari beberapa teori yang telah disampaikan di atas, peneliti menyimpulkan bahwa manajemen operasional adalah desain, pelaksanaan, dan pengendalian operasi yang mengkonversi sumber daya menjadi barang dan jasa yang diinginkan, dan menerapkan strategi bisnis perusahaan.

### **2.2.2. Teori Kualitas Layanan (*Service Quality*)**

Wang, J., Prasad, R. V., & Niemegeers, I. G. M. M. (2010) mendefinisikan kualitas layanan sebagai kemampuan elemen jaringan untuk memiliki beberapa

tingkat jaminan bahwa operasi dan layanannya dasarnya dapat dipenuhi. QoS juga dapat dipertimbangkan subjektif atau objektif. Di satu sisi, pengguna dapat berbeda dalam persepsi tentang apa yang berkualitas baik dan apa yang tidak; di sisi lain, QoS harus diparameterisasi dan ditugaskan dengan nilai-nilai tertentu dalam konsensus untuk operator jaringan bertemu. Pada hakekatnya, pada tingkat layanan parameternya lebih banyak bermakna untuk ditafsirkan dengan persyaratan subyektif oleh pengguna akhir. Dari perspektif pengguna, istilah *Quality of Experience* (QoE) telah digunakan untuk menjelaskan persepsi pengguna tentang seberapa baik layanan yang diberikan. QoE biasanya ditentukan oleh beberapa aspek tersebut seperti kualitas peralatan, faktor manusia, faktor lingkungan, dan kualitas transportasi. Kualitas layanan umumnya dianggap sebagai perbedaan antara harapan pelanggan dan persepsi pelanggan terhadap layanan. pelanggan terhadap layanan.

Rust, R. T., & Oliver, R. L. (1993) menegaskan bahwa persepsi pelanggan terhadap kualitas suatu jasa suatu jasa dibentuk oleh perbandingan dengan pengalaman mereka sebelumnya tentang kualitas yang baik dalam pertemuan jasa. Bitner dan Hubert (1994) menganggap persepsi kualitas layanan sebagai kesan pelanggan atas keunggulan keseluruhan entitas. Ini pertimbangan pada dasarnya menyiratkan bahwa mengukur kualitas layanan memerlukan tingkat relativitas di mana pelanggan berada membandingkan pengalaman layanan saat ini dengan pengalaman sebelumnya dari jenis layanan serupa.

#### **2.2.2.1. Perkembangan *Service Quality Model***

Model SERVQUAL asli Parasuraman et al. disempurnakan dari waktu ke waktu menjadi berdasarkan pada dua set (mengukur persepsi dan harapan) dari 22 item, dikelompokkan ke dalam lima dimensi kualitas layanan juga dikenal sebagai model RATER (Parasuraman, Valarie, Zeithaml, & Berry, 1988), yaitu : *Reliability*, *Assurance*, *Tangibility*, *Empathy* dan *Responsiveness*. Secara umum, sebagian besar penelitian SERVQUAL yang mengukur kualitas layanan di sektor transportasi telah menggunakan dimensi RATER ini atau adaptasinya. (Ojo, T. K, dkk, 2014). Namun, Too & Earl (2010) menegaskan bahwa, sementara SERVQUAL secara luas digunakan untuk mengukur kualitas layanan di berbagai

industri, konteks spesifiknya berbeda yang memerlukan penyesuaian SERVQUAL. Mereka lebih lanjut menegaskan bahwa skala SERVQUAL asli seharusnya hanya menyediakan kerangka kerja yang harus diadaptasi agar sesuai dengan layanan spesifik yang sedang diukur. Hal ini juga didukung oleh Parasuraman, dkk (2002), yang berpendapat bahwa instrumen SERVQUAL harus disempurnakan dan direvisi agar sesuai dengan konteks tertentu.

Model SERVQUAL telah banyak digunakan untuk mengukur kualitas layanan yang dirasakan di banyak sektor layanan termasuk pariwisata (Albacete-Saez, Fuentes-Fuentes, & Llorens-Montes, 2007). Namun, ada kritik mengenai dimensinya (Lopez-Toro et al., 2010) dan ketidakcukupan untuk mengukur kualitas layanan di sektor pariwisata (Augustyn & Seakhoa-King, 2004). Akibatnya, para peneliti telah memodifikasi SERVQUAL agar sesuai dengan konteks penelitian mereka atau mengembangkan skala alternatif untuk menilai kualitas layanan di pariwisata, termasuk tujuan wisata. Maka dari itu, (Olorunniwo, F., Hsu, M. K., & Udo, G. J. 2006) dalam penelitiannya membagi model kualitas layanan menjadi empat kuadran, yaitu:

1. *Service Factory*

Ciri-ciri dari *Service Factory* adalah intensitas tenaga kerja rendah dan intensitas dalam interaksi/penyesuaian kepada pelanggan juga rendah (misalnya maskapai penerbangan, angkutan truk, hotel, resor, dan rekreasi).

2. *Service Shop*

Ciri-ciri dari *Service Shop* adalah intensitas tenaga kerja rendah namun intensitas interaksi kepada pelanggan tinggi (misalnya rumah sakit dan restoran (tidak termasuk makanan cepat saji))

3. *Mass Service*

Ciri-ciri dari *Mass Service* adalah Intensitas tenaga kerja tinggi dan intensitas interaksi/penyesuaian kepada pelanggan rendah (misalnya perbankan komersial, ritel, sekolah, grosir).

4. *Profesional Service*

Ciri-ciri dari *Professionnal Service* adalah intensitas tenaga kerja tinggi dan intensitas interaksi/penyesuaian pelanggan tinggi (misalnya firma hukum, firma akuntansi, klinik medis).

#### **2.2.2.2. Dimensi *Service Quality* dalam *Service Factory***

Beberapa peneliti telah menyarankan untuk mencari konseptualisasi universal dari konstruksi kualitas layanan mungkin sia-sia (Lovelock, 1983) dan argumen telah dikemukakan untuk menunjukkan bahwa kualitas layanan adalah industri atau konteks tertentu (Babakus dan Boller, 1992). Jadi, untuk menjadi utilitas praktis, konstruksi layanan tidak hanya harus operasional (non-global), tetapi juga spesifik konteks. Studi Lapierre (1996) berusaha untuk memberikan alternatif langkah-langkah operasional yang diberikan oleh Parasuraman et al. Ini adalah pendekatan yang lebih komprehensif karena menghubungkan definisi konseptual dan indikator empiris dari konstruksi kualitas layanan.

Menurut Schmenner (1986) dimensi yang kemungkinan besar akan dominan adalah: “*Tangibles*” (termasuk fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan personel), “*Responsiveness*” (kemauan atau kesiapan karyawan atau profesional untuk memberikan layanan), “*Recovery*” (sejauh mana penyedia layanan secara aktif mengambil tindakan korektif ketika terjadi kesalahan atau terjadi sesuatu yang tidak terduga), dan “*Knowledge*” (pengetahuan dan kompetensi penyedia layanan, kepemilikan keterampilan yang diperlukan, dll.). Dimensi pengetahuan diharapkan menjadi dimensi yang diperlukan untuk sebagian besar karyawan karena, menurut Schmenner (1986), mengelola layanan dengan interaksi yang rendah memerlukan prosedur operasi standar terstruktur yang cukup kaku dengan sedikit penyimpangan diskresioner yang diharapkan dari karyawan kontak pelanggan. Dengan demikian, petugas pada perusahaan yang termasuk dalam kategori *Service Factory* seperti Jeep Lava Tour Merapi ini diharapkan memiliki pengetahuan dasar dan rutin tentang industri tersebut.

Namun, mengingat perusahaan yang termasuk dalam kategori *Service Factory* memberikan layanan standar, dimensi “*Acessibility and Flexibility*” (kemampuan penyedia layanan, melalui lokasinya, jam operasi, karyawan dan sistem operasional, untuk merancang dan memberikan layanan agar mampu

menyesuaikan dengan tuntutan dan keinginan pelanggan dengan cara yang fleksibel) dan dimensi “*Reliability*” (sejauh mana pelanggan dapat mengandalkan penyedia layanan untuk menepati janji dan melakukan dengan kepentingan terbaik pelanggan), tidak diharapkan menjadi dimensi yang dominan. Sehingga (Olorunniwo, F., Hsu, M. K., & Udo, G. J. 2006) menyimpulkan dimensi kualitas layanan pada perusahaan kategori *Service Factory* yaitu :

- 1) *Tangibles*
- 2) *Responsiveness*
- 3) *Knowledge*
- 4) *Reliability and Trust*
- 5) *Accessability and Flexibility*
- 6) *Recovery*

### **2.2.3. Teori *Standard Operating Procedures* (SOP)**

Menurut Lin, Y., Wu, Y. Y., Wu, M. H., Yang, X. Y., & Zhou, M. (2016) *Standard Operating Procedure* (SOP) dikembangkan untuk menetapkan standar tertulis dan protokol terperinci di setiap lingkungan kerja dan operasi untuk memastikan penyelesaian uji klinis yang akurat. Prosedur operasi standar harus memberikan instruksi yang sistematis, rinci, dan logis. Mereka harus memberikan detail yang cukup untuk memungkinkan seseorang yang baru mengenal prosedur memahami langkah-langkah dan melakukan prosedur secara konsisten. SOP yang ideal adalah resep, mudah diikuti setelah bahan atau persediaan yang tepat tersedia. (Tuck, M. K., dkk., 2009).

Menurut Sailendra (2015:11), Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah sebuah panduan yang digunakan untuk memastikan bahwa aktivitas operasional di suatu organisasi atau perusahaan berjalan dengan baik dan lancar. SOP merupakan dokumen penting yang dimiliki oleh perusahaan untuk memastikan bahwa layanan dan produk yang diberikan konsisten dan berkualitas setiap saat. Dengan kata lain, SOP dapat diartikan sebagai panduan tertulis yang menjelaskan langkah-langkah kerja atau tata cara melaksanakan suatu kegiatan secara rutin. Menurut Laksmi (2008:52), SOP merupakan dokumen yang berisi prosedur kerja yang harus dilakukan secara teratur dan berurutan untuk mencapai hasil kerja yang efektif



dengan biaya minimal. SOP juga dapat digunakan untuk menyampaikan perubahan dalam cara bisnis kepada karyawan dengan cara yang efektif. Oleh karena itu, SOP sangat penting dalam kegiatan kerja.

Menurut Tjipto Atmoko (2011), *Standard Operating Procedure* (SOP) adalah sebuah panduan atau pedoman yang digunakan untuk melakukan tugas pekerjaan dengan tepat sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja pada instansi pemerintah atau swasta, usaha atau non-usaha, yang didasarkan pada administratif, indikator teknis, dan prosedur kerja yang sesuai dengan tata kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang berhubungan. Secara umum, SOP atau Standar Operasional Prosedur adalah suatu sistem yang dirancang untuk merapikan, menertibkan, dan mempermudah pekerjaan. Hal ini sangat penting dalam setiap sistem kualitas karena dapat menghasilkan kemampuan untuk bekerja dengan selaras dan sesuai dengan standar yang ditetapkan. SOP umumnya menjadi dokumen yang mengatur dan mengontrol seluruh proses bisnis.

Setelah pembuatan file *Standard Operating Procedure* (SOP), tanggung jawab dari staf yang berbeda diklarifikasi dan operasi standar dikumpulkan memastikan kualitas data; walaupun tidak terjadi kesalahan, akan ada dokumen yang harus diperiksa. Prosedur operasi harus lebih ditingkatkan selama proses implementasi klinis untuk menjamin SOP selalu up to date. (Cochran, E. K., 2013).

#### **2.2.3.1. Syarat Pelaksanaan *Standard Operating Procedure* (SOP)**

Syarat yang harus dipenuhi dalam pelaksanaan kedisiplinan SOP yang tertulis di PERMENPAN PER/21/M-PAN/11/2018 yaitu sebagai berikut:

- 1) Konsisten
- 2) Komitmen
- 3) Perbaikan Berkelanjutan
- 4) Mengikat
- 5) Seluruh Unsur Memiliki Peran Penting
- 6) Terdokumentasi Dengan Baik

#### **2.2.3.2. Manfaat dan Fungsi menerapkan *Standard Operating Procedure***

Berikut manfaat dan fungsi dari SOP menurut Indah Puji (2014:51), yaitu:

- 1) Melancarkan dan menjelaskan tugas karyawan atau tim/unit kerja.
- 2) Bila terjadi penyimpangan dapat dijadikan sebagai barang bukti.
- 3) Mengetahui hambatan-hambatan dalam suatu perusahaan dan dapat
- 4) dikendalikan dengan baik.
- 5) Mengarahkan karyawan/pegawai agar disiplin dan konsisten dalam
- 6) bekerja.
- 7) Sebagai suatu acuan dalam melaksanakan pekerjaan yang bersifat rutin.

#### **2.2.4. Teori *Safety Management***

Phoon, W. O. (1996) menyatakan bahwa keselamatan kerja mencakup perlindungan karyawan dari risiko kecelakaan, kerusakan mesin atau alat kerja, dan lingkungan tempat kerja. Faktor-faktor yang terkait dengan keselamatan kerja meliputi mesin, pesawat, alat kerja, bahan, proses pengolahan, landasan tempat kerja, dan cara-cara melakukan pekerjaan. Dalam rangka mencegah dan menghilangkan penyebab terjadinya kecelakaan, keselamatan kerja merupakan program perlindungan yang penting bagi karyawan pada saat bekerja di lingkungan tempat kerja.

Dari perspektif sejarah, unsur teknologi adalah yang pertama untuk digunakan untuk meningkatkan keselamatan kerja dan untuk menerapkan kebijakan keselamatan dalam konteks industri. Ini berawal dari awal Revolusi Industri pada akhir abad ke-18, dan merupakan asal muasal keamanan industri. Perlahan-lahan, kesadaran tumbuh dalam industri dan masyarakat bahwa kecelakaan kerja bukanlah 'perbuatan Tuhan' dan dapat dihindari (Loimer dan Guarnieri, 1996). Menurut Widodo Siswowardojo (2003), keselamatan kerja merupakan daya dan upaya yang terencana untuk mencegah terjadinya musibah kecelakaan ataupun penyakit akibat kerja. Menurut Phoon, W. O., dkk. (1986) keselamatan kerja adalah Keselamatan yang berkaitan dengan mesin, pesawat, alat kerja, bahan dan proses pengolahannya, landasan tempat kerja dan lingkungannya serta cara-cara melakukan pekerjaan.

Menurut Hermawan, B., & Sabila, N. F. (2022), sistem manajemen keselamatan (*safety management system*) merujuk pada serangkaian tindakan terencana dan sistematis yang bertujuan untuk memantau dan memperbaiki semua aspek yang dapat memengaruhi faktor keselamatan. Pendekatan sistematis dari



safety management system bertujuan untuk mengidentifikasi dan menangani risiko guna meminimalkan kehilangan nyawa manusia dan kerusakan fasilitas di tempat wisata, serta mengoptimalkan pengeluaran dana dan meminimalkan dampak buruk terhadap masyarakat dan lingkungan.

Pendapat-pendapat diatas dapat diambil kesimpulan bahwa keselamatan kerja merupakan suatu program perlindungan terhadap karyawan pada saat bekerja dan berada di dalam lingkungan tempat kerja dari resiko kecelakaan dan kerusakan mesin atau alat kerja untuk berusaha mencegah dan menimbulkan atau bahkan menghilangkan sebab terjadinya kecelakaan

#### **2.2.5.1. Penerapan *Safety as a Value***

Cooper (2001) telah menyatakan bahwa gagasan 'keselamatan adalah nilai' didasarkan pada "filosofi mendasar bahwa semua cedera dapat dicegah dan bahwa tujuan tanpa cedera dapat dicapai". Zwetsloot dkk. (2013) menyebut “visi nol kecelakaan” sebagai satu-satunya tujuan jangka panjang yang berkelanjutan secara etis untuk manajemen keselamatan. Nilai dipelajari dari orang lain tetapi setelah itu diperkuat dan dibentuk oleh pengalaman dan nilai individu dapat diubah melalui sosialisasi. Organisasi dapat menetapkan keselamatan sebagai prioritas tetapi itu tidak secara otomatis memasukkan nilai keselamatan, tentunya tidak untuk semua individu. Namun, prioritas keselamatan yang sistematis dan konsisten dapat dilihat sebagai alat untuk berbagi nilai dan mendorong anggota organisasi untuk memperolehnya.

Nilai keselamatan diungkapkan melalui kebijakan, praktik, dan prosedur keselamatan organisasi (Sinclair et al. 2010). Dalam organisasi yang kritis terhadap keselamatan, kerangka kerja yang disediakan oleh pemikiran yang berfokus pada nilai membantu memahami keputusan yang dibuat oleh operator (Merrick et al. 2005). Nilai keselamatan ditentukan oleh Newman dan rekan kerjanya (Memon., K et al. 2012) sebagai pentingnya terkait dengan keselamatan dalam suatu organisasi. Nilai keselamatan adalah prediktor pertukaran informasi keselamatan antara supervisor dan karyawan. Newnam et al. (2008) berkonsentrasi pada nilai

keselamatan intrinsik, bukan motivator ekstrinsik, seperti penghargaan dan hukuman.

#### **2.2.5.2. Manfaat penerapan *Safety Management***

Manfaat penerapan sistem manajemen keselamatan bagi perusahaan menurut Tarwaka (2014) adalah :

1. Pihak manajemen dapat mengetahui kelemahan-kelemahan unsur system operasional sebelum timbul gangguan operasional, kecelakaan, insiden dan kerugian-kerugian lainnya.
2. Dapat diketahui gambaran secara jelas dan lengkap tentang kinerja keselamatan di perusahaan.
3. Dapat meningkatkan pemenuhan terhadap peraturan perundangan bidang keselamatan kerja
4. Dapat meningkatkan pengetahuan, ketrampilan dan kesadaran tentang keselamatan, khususnya bagi karyawan yang terlibat dalam pelaksanaan audit.

### **2.3. Hubungan dan Pengaruh Antar Variabel**

#### **2.3.1. Pengaruh *Standard Operating Procedure* terhadap Kualitas Layanan**

Baharudinsyah (2016) menyatakan bahwa *Standard Operating Procedure* (SOP) berfungsi sebagai panduan atau arahan bagi masyarakat yang menghadapi kesulitan dalam mengajukan izin, dan dapat meningkatkan kualitas layanan jika mudah dipahami. Di sisi lain, Budihardji (2014) menyebutkan bahwa SOP adalah sebuah perangkat yang dapat menetapkan langkah-langkah proses atau prosedur tertentu sehingga proses tersebut menjadi permanen, rutin, dan tidak berubah, dan kemudian menjadi standar untuk melaksanakan aktivitas atau kegiatan tertentu. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Putri, F.A., Suroto, & Wahyuni, I. (2017), ditemukan bahwa ada korelasi antara pelaksanaan SOP dan risiko kecelakaan kerja. Semakin tinggi ketidakpatuhan pekerja terhadap SOP, semakin tinggi risiko kecelakaan yang mungkin terjadi. Pekerja yang patuh terhadap SOP cenderung

selalu berperilaku aman dalam menjalankan tugasnya, sehingga dapat mengurangi jumlah kecelakaan kerja.

Teori tersebut diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Hernández, I. R (2022) dalam penelitiannya yang berjudul “*Pilot Study To Validate A Standard Operating Procedure For Providing Health Education To Diabetic Patients*”. Penelitian dilakukan bertujuan untuk memvalidasi *standard operating procedure* (SOP) menggunakan metodologi Delphi dan menentukan kemanjurannya dalam praktik klinis dengan melakukan studi percontohan. Penelitian tersebut menemukan bahwa kurangnya SOP untuk memberikan pendidikan kesehatan kepada pasien diabetes membuat layanan ini diberikan secara heterogen, terisolasi dan terputus-putus, sehingga mengurangi kualitas layanan dan penelitian yang dilakukan oleh Prami, A. I. N. D., Widiasturi, N. P., & Ariestawa, I. K. A. (2021) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Standar Operasional Prosedur Terhadap Kualitas Pelayanan *Room Attendant* Pada Alam Boutique Resort Umalas Seminyak”. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif, dengan variabel Standar Operasional Prosedur (X) dan Kualitas Pelayanan (Y). Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang dilakukan, terbukti bahwa standar operasional prosedur secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan *room attendant* pada Alam Boutique Resort Umalas Seminyak.

**H1: Ada pengaruh yang sangat signifikan antara *Standard Operating Procedure (SOP)* (X1) dengan Kualitas Layanan (Y) Wahana Jeep Lava Tour Merapi**

### **2.3.2. Pengaruh Safety Management terhadap Kualitas Layanan**

Dierdorf dan Morgeson (2013) menulis bahwa achievement (pencapaian dan pemanfaatan kemampuan seseorang), kemandirian (penguatan dan stimulasi inisiatif dan kreativitas), altruisme (mendorong keharmonisan dan pelayanan kepada orang lain), status (kemajuan, pengakuan dan prestise), dan kenyamanan. (mendukung dan bebas dari stres) adalah nilai-nilai yang berhubungan dengan keselamatan. Kemudian dalam penelitian yang dilakukan oleh Utami, A.R.D. (2020), ditemukan bahwa penerapan SOP Keselamatan Kerja tidak memenuhi

semua indikator yang ditetapkan dalam Peraturan Pemerintah No.50 tahun 2012 tentang Penerapan SMK3. Evaluasi menunjukkan bahwa komitmen top management dan motivasi pekerja tidak memadai, serta terdapat kekurangan dalam penyampaian informasi SOP Keselamatan Kerja ke seluruh pekerja, keterlibatan pekerja dalam penyusunan dan penyaluran SOP K3, dan kepatuhan pekerja dalam menerapkan SOP APD. Dari 16 indikator penerapan SOP K3, 10 indikator tidak memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan oleh PP No.50 Tahun 2012.

Nenonen S, dkk (2020) dalam penelitiannya yang berjudul “*Considerations of safety in the development of industrial services: Matter of course or matter of chance?*”. Penelitian ini mengulas pertimbangan keselamatan dan implementasi praktik-praktik yang berorientasi keselamatan selama pengembangan layanan industri. Tujuan utamanya adalah untuk mengidentifikasi cara-cara yang dengannya keselamatan dapat diintegrasikan ke dalam proses pengembangan layanan. Dalam penelitian ini ditemukan bahwa keselamatan dalam pengembangan layanan dipecah menjadi tujuh topik: integrasi keselamatan ke dalam proses pengembangan layanan, perbedaan antara praktik pengembangan layanan dan barang, pengambilan keputusan terkait keselamatan dalam proyek pengembangan layanan, penggunaan informasi keselamatan dalam pengembangan layanan, keselamatan -tanggung jawab terkait dalam tim proyek, peran keselamatan dalam pemasaran, dan kebutuhan peningkatan praktik saat ini. Peneliti menyimpulkan bahwa keselamatan cenderung dipertimbangkan secara lebih rinci selama fase kontrak dan pengiriman selama fase kontrak dan pengiriman ketika menyesuaikan dan meningkatkan penawaran layanan yang ada sesuai dengan permintaan pelanggan.

Goerlandt F, dkk (2022) dalam penelitiannya yang berjudul “*The landscape of safety management systems research: A scientometric analysis*”. Penelitian tersebut menyajikan analisis tingkat tinggi dari domain penelitian *Safety Management System* (SMS), dipandu oleh serangkaian pertanyaan yang membahas konten, struktur, dan evolusi domain penelitian, tema dominan dan topik fokusnya, domain ilmiah utama dan jurnal yang berkontribusi pada pengembangannya, dan publikasi utama yang berfungsi sebagai dasar intelektual untuk penelitian terkait *Safety Management System* (SMS). Penelitian tersebut menyimpulkan bahwa

penelitian *Safety Management System* (SMS) memiliki hubungan yang kuat dengan penelitian budaya keselamatan dan iklim keselamatan, dan sementara konsep dan teori keselamatan dan manajemen risiko membentuk basis pengetahuan yang penting untuk sebagian besar domain aplikasi, pandangan dominan tentang penyebab kecelakaan berbeda di antara domain-domain ini.

**H2: Ada pengaruh positif antara *Safety Management System* (SMS) (X2) dengan kualitas layanan (Y) wahana Jeep Lava Tour Merapi**

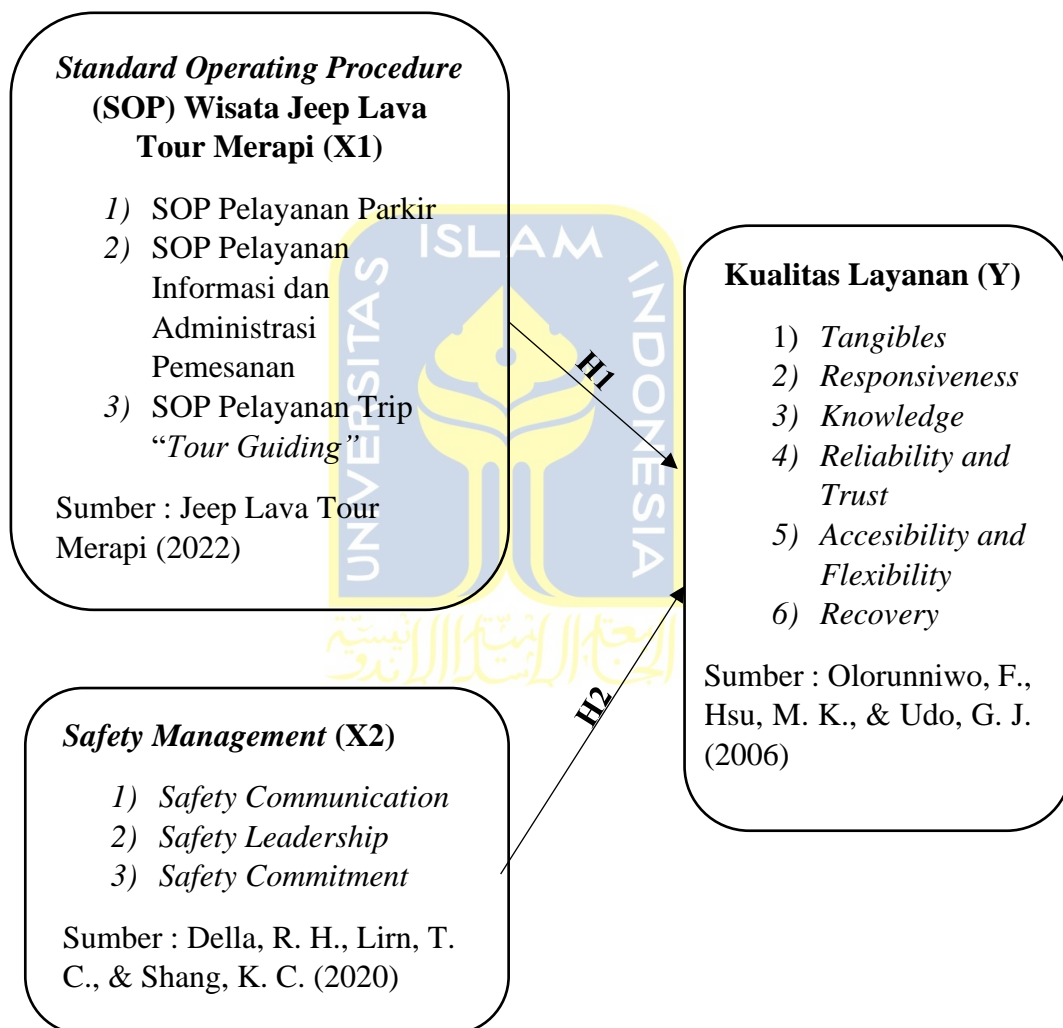
#### **2.4. Formulasi Hipotesis**

Menurut Zikmund (2009), hipotesis adalah proposisi atau dugaan yang belum terbukti. Jadi hipotesis masih bersifat tentatif. Pernyataan hipotesis hanya menjelaskan fenomena dan kemungkinan jawaban atas pertanyaan penelitian. Jawaban sesungguhnya didapatkan setelah penelitian dilakukan. Kemudian secara singkat dan padat. Dari sumber sumber yang penulis uraikan diatas, ditemukan hipotesis untuk penelitian yang akan dilakukan sebagai berikut:

- 1) H1: Ada pengaruh positif antara *Standard Operating Procedure* (SOP) (X1) dengan Kualitas Layanan (Y) Wahana Jeep Lava Tour Merapi**
- 2) H2: Ada pengaruh positif antara *Safety Management* (X2) dengan Kualitas Layanan (Y) Wahana Jeep Lava Tour Merapi**

## 2.5. Kerangka pemikiran

Penelitian ini menguji tentang pengaruh penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP) dan *Safety Management System* (SMS) terhadap kualitas pelayanan jasa wahana Jeep Lava Tour Merapi di Sleman. Kerangka konseptual menunjukkan hubungan antara variabel dependen dan independen berdasarkan gambaran yang telah diberikan



Sumber: Hernández, I. R (2022), Nenonen S, dkk (2020) dan Prami, A. I. N. D., Widiasturi, N. P., & Ariestawa, I. K. A. (2021).

**Gambar 2. 1. Kerangka Pemikiran**

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Lokasi Penelitian**

Responden untuk penelitian yang akan dilakukan yaitu para pengguna jasa layanan wahana Jeep Lava Tour Merapi di Jl. Kaliurang Km 23 Ngipiksari, Hargobinangun, Pakem, Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta (55585). Data dikumpulkan dengan cara menyebarkan kuesioner secara *online* kepada pelanggan atau para pengguna jasa layanan wahana Jeep Lava Tour Merapi.

#### **3.2 Definisi Operasional Variabel Penelitian**

Dikutip dari buku Metodologi Penelitian Ilmiah oleh Pakpahan, dkk (2021), definisi operasional variabel adalah pengertian variabel (yang diungkapkan dalam definisi konsep) tersebut, secara operasional, secara praktik, secara nyata dalam lingkup objek penelitian atau objek yang diteliti. Definisi operasional yaitu pemberian atau penetapan makna bagi suatu variabel dengan spesifikasi kegiatan atau pelaksanaan atau operasi yang dibutuhkan untuk mengukur, mengkategorisasi, atau memanipulasi variabel. Definisi operasional mengatakan pada pembaca laporan penelitian apa yang diperlukan untuk menjawab pertanyaan atau pengujian hipotesis (Sutama 2016:52).

##### **3.2.1. Definisi Variabel Penelitian**

###### **1) *Standard Operating Procedure***

Tjipto Atmoko (2011) mengartikan SOP sebagai suatu pedoman untuk melakukan pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah maupun non-pemerintah, usaha maupun non-usaha, berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif, dan prosedural sesuai tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan. Dalam penelitian ini, Jeep Lava Tour Merapi membagi SOP kedalam 3 bagian yaitu:

###### **a. SOP Pelayanan Parkir**

SOP Pelayanan Parkir merupakan suatu pedoman pekerjaan petugas Jeep Lava Tour Merapi dalam hal parkir kendaraan



wisatawan. Pelayanan parkir kendaraan perlu diperhatikan untuk menjaga kendaraan wisatawan, mengatur keluar masuk kendaraan dan juga untuk menghindari adanya pungutan liar mengatasnamakan petugas parkir.

b. SOP Pelayanan Informasi dan Pemesanan

SOP Pelayanan Informasi dan Pemesanan merupakan suatu pedoman pekerjaan petugas Jeep Lava Tour Merapi dalam bidang administrasi serta menjadi pusat informasi bagi wisatawan. Pelayanan informasi perlu diperhatikan untuk memberikan informasi secara detail.

c. SOP Pelayanan Trip “*Tour Guiding*”

SOP Pelayanan Trip “*Tour Guiding*” merupakan suatu pedoman pekerjaan petugas Jeep Lava Tour Merapi dalam pelayanan utama trip wisatawan. Pelayanan Trip “*Tour Guiding*” ini perlu diperhatikan guna memperjelas hal-hal mendasar bagi petugas yang akan membawa wisatawan dengan mengendarai kendaraan jeep yang terawat serta memahami rute yang telah ditetapkan.

2) ***Safety Management***

Hermawan dan Sabila (2022) menjelaskan bahwa *safety management* adalah suatu rangkaian kegiatan terencana dan sistematis yang bertujuan untuk memantau dan memperbaiki seluruh aspek yang mempengaruhi faktor keselamatan. Pendekatan sistematis dalam *safety management* digunakan untuk mengidentifikasi dan mengatasi risiko dengan tujuan meminimalkan kerugian pada kehidupan manusia, kerusakan fasilitas di tempat wisata, serta efektifitas pengeluaran dana. Selain itu, Safety management system juga bertujuan untuk mengurangi dampak buruk terhadap masyarakat dan lingkungan. Dalam penelitian ini, peneliti mengadopsi dimensi *safety Management* dari (Della, R. H., Lirn, T. C., & Shang, K. C. 2020) yang mana penelitian tersebut membagi dimensi *Safety Management* menjadi 3 dimensi, yaitu :

a. Safety Communication



*Safety Communication* adalah istilah yang mudah dan sederhana, tetapi dalam kenyataannya, kurangnya komunikasi dapat menyebabkan berbagai masalah. Oleh karena itu, pemahaman tentang proses komunikasi menjadi sangat penting agar seseorang dapat lebih berhati-hati dalam memberikan informasi. Sosialisasi dan pertemuan keselamatan merupakan contoh pentingnya penguasaan ilmu komunikasi untuk menyampaikan komitmen keselamatan yang harus dimiliki oleh seluruh karyawan untuk bekerja dengan aman dan sehat.

b. Safety Leadership

Safety leadership sangat berperan sebagai kunci keberhasilan dalam membangun budaya keselamatan yang kuat pada industri dan yang nantinya akan meningkatkan kinerja dari keselamatan kerja. Diperlukan adanya safety leadership dalam mencapai peningkatan kinerja keselamatan kerja.

c. Safety Commitment

*Safety Commitment* pada dasarnya merupakan sebuah komitmen atau janji dari suatu perusahaan maupun organisasi dalam upaya menjaga keselamatan bagi semua pihak. Prinsip dasar yang digunakan adalah bahwa komitmen keselamatan mempersyaratkan agar semua kewajiban yang berkaitan dengan keselamatan harus dilaksanakan secara benar, seksama, dan penuh rasa tanggung jawab

### 3) Kualitas Layanan

Wang, J., Prasad, R. V., & Niemegeers, I. G. M. M. (2010) mendefinisikan kualitas layanan sebagai kemampuan elemen jaringan untuk memiliki beberapa tingkat jaminan bahwa operasi dan layanannya dasarnya dapat dipenuhi. Kualitas layanan juga dapat dipertimbangkan subjektif atau objektif. Pada penelitian ini, peneliti mengadopsi dimensi kualitas layanan dari Olorunniwo, F., Hsu, M. K., & Udo, G. J. (2006) yang mana membagi kualitas layanan menjadi 6 dimensi, yaitu :

a. Tangibles

Tangible, atau bukti fisik yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksud bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.

b. Responsiveness

Responsiveness, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.

c. Knowledge

Knowledge, atau pengetahuan adalah fakta, kebenaran atau informasi yang diperoleh melalui pengalaman atau pembelajaran disebut posteriori, atau melalui introspeksi disebut priori. Pengetahuan adalah informasi yang diketahui atau disadari oleh seseorang.

d. Reliability and Trust

Reliability, atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

e. Accesibility and Flexibility

Accesibility dan Flexibility merupakan dimensi kualitas layanan untuk mengukur bahwa penyedia jasa, lokasi, jam kerja, karyawan, dan sistem operasionalnya, dirancang dan dioperasikan sedemikian rupa sehingga pelanggan dapat melakukan akses dengan mudah. Pihak pengelola perlu memperhatikan sistem operasional dalam lingkup usahanya.

f. Recovery

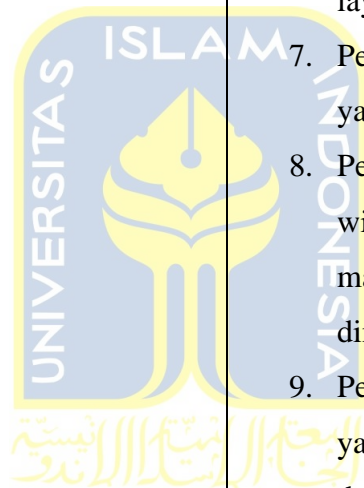
Recovery merupakan dimensi kualitas layanan untuk mengukur sejauh mana organisasi atau perusahaan menerapkan strategi pemulihan untuk wisatawan yang membutuhkannya.

### 3.2.2. Indikator Variabel Penelitian

Tabel 3. 1. Indikator Variabel *Standard Operating Procedure* (SOP)

Variabel	Indikator
<b>SOP Pelayanan Parkir</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Petugas menggunakan seragam yang telah ditentukan dan berpenampilan rapi</li><li>2. Petugas memastikan keadaan tempat parkir aman dan nyaman</li><li>3. Petugas mempersilahkan wisatawan masuk ke area parkir yang disediakan</li><li>4. Petugas memberikan sapaan dengan sopan dan ramah</li><li>5. Petugas memberikan informasi terkait tempat pusat layanan dan informasi</li><li>6. Petugas mengatur akses keluar kendaraan wisatawan sesuai area parkir yang tersedia</li><li>7. Petugas mengucapkan terimakasih kepada wisatawan yang telah meninggalkan lokasi wisata</li></ol>
<b>SOP Pelayanan Informasi dan Pemesanan</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Petugas mempersiapkan diri menggunakan seragam dan berpenampilan rapi (<i>grooming</i>)</li><li>2. Petugas mengucapkan sapaan dengan ramah kepada wisatawan</li></ol>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Petugas memperkenalkan diri kepada wisatawan dengan ramah</li> <li>4. Petugas menanyakan identitas wisatawan dengan ramah</li> <li>5. Petugas menawarkan berbagai macam produk layanan yang disediakan</li> <li>6. Petugas menjelaskan secara detail terkait tipe tipe produk layanan yang tersedia</li> <li>7. Petugas menjelaskan layanan yang tersedia di basecamp</li> <li>8. Petugas mempersilahkan wisatawan untuk bertanya jika masih ada yang belum dimengerti</li> <li>9. Petugas menjawab pertanyaan yang diajukan dari wisatawan dengan ramah dan detail</li> <li>10. Petugas memastikan pesanan wisatawan dengan cara menanyakan kembali rincian pesanan.</li> <li>11. Petugas menerima pembayaran dan juga memberikan nota kepada wisatawan</li> <li>12. Petugas mengucapkan terima kasih dan mempersilahkan wisatawan untuk menunggu di</li> </ol>
--	--



	<p>ruang tunggu basecamp yang disediakan</p>
<p><b>SOP Pelayanan Trip “Tour Guiding”</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas mempersiapkan diri menggunakan seragam dan berpenampilan rapi (<i>grooming</i>)</li> <li>2. Petugas melakukan checking kendaraan sebelum memulai perjalanan</li> <li>3. Petugas melakukan checking rincian pesanan wisatawan</li> <li>4. Petugas mengkonfirmasi kepada wisatawan untuk tidak membawa barang berharga selama perjalanan</li> <li>5. Petugas menyarankan untuk menitipkan barang berharga kepada petugas penitipan barang</li> <li>6. Petugas mengajak wisatawan untuk berdoa bersama sebelum memulai perjalanan</li> <li>7. Petugas melaksanakan trip sesuai ketentuan dan rute yang ditetapkan</li> <li>8. Petugas mengucapkan terima kasih kepada wisatawan setelah selesai trip</li> </ol>

**Tabel 3. 2. Indikator Variabel *Safety Management***

<b>Variabel</b>	<b>Indikator</b>
<i>Safety Communication</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wisatawan merasa nyaman meminta panduan ataupun arahan kepada petugas.</li> <li>2. Petugas Jeep Lava Tour Merapi mendorong komunikasi terbuka tentang keselamatan.</li> <li>3. Wisatawan dengan bebas melaporkan semua tindakan atau kondisi yang dirasa tidak aman.</li> <li>4. Petugas Jeep Lava Tour Merapi secara terbuka menerima gagasan untuk meningkatkan keselamatan.</li> </ol>
<i>Safety Leadership</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas Jeep Lava Tour Merapi secara sopan menunjukkan kepemimpinan dengan membuat orang fokus pada keselamatan.</li> <li>2. Petugas Jeep Lava Tour Merapi secara ketat menegakkan prosedur kerja yang aman di kelompok kerja saya.</li> <li>3. Petugas Jeep Lava Tour Merapi mengambil sikap proaktif dalam hal keselamatan.</li> <li>4. Petugas Jeep Lava Tour dengan sopan memimpin dalam masalah keselamatan.</li> </ol>

<p><b>Safety Commitment</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jeep Lava Tour Merapi menyediakan program keselamatan yang cukup.</li> <li>2. Jeep Lava Tour Merapi memberi wisatawan kekuatan untuk memastikan keselamatan dalam pekerjaan saya.</li> <li>3. Jeep Lava Tour Merapi menyediakan peralatan keselamatan.</li> <li>4. Jika terjadi kecelakaan, Jeep Lava Tour Merapi berfokus pada cara memecahkan masalah dan meningkatkan keselamatan daripada menyalahkan individu tertentu.</li> </ol>
---------------------------------	---

**Tabel 3. 3. Indikator Variabel Kualitas Layanan**

Variabel	Indikator
<p><b>Tangibles</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Secara keseluruhan ruang di <i>basecamp</i> Jeep Lava Tour Merapi bersih dan rapi</li> <li>2. Penampilan luar <i>basecamp</i> Jeep Lava Tour Merapi menarik</li> <li>3. Desain interior <i>basecamp</i> Jeep Lava Tour Merapi menarik</li> <li>4. Fasilitas yang diberikan Jeep Lava Tour Merapi secara keseluruhan “<i>up-to-date</i>”</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Petugas Jeep Lava Tour Merapi secara keseluruhan berpenampilan rapi</li> <li>6. Area ruang tunggu <i>basecamp</i> nyaman</li> <li>7. Tempat parkir Jeep Lava Tour Merapi memadai</li> </ol>
<b>Responsiveness</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas Jeep Lava Tour Merapi secara keseluruhan sopan kepada wisatawan</li> <li>2. Petugas Jeep Lava Tour Merapi secara keseluruhan memberi perhatian khusus kepada wisatawan</li> <li>3. Permintaan wisatawan ditangani dengan cepat</li> <li>4. Petugas Jeep Lava Tour Merapi secara keseluruhan menyesuaikan layanan dengan kebutuhan wisatawan</li> <li>5. Perawatan fasilitas secara keseluruhan memadai dan terawat dengan baik</li> <li>6. Petugas Jeep Lava Tour Merapi beradaptasi dengan baik untuk menangani wisatawan saat ramai</li> </ol>
<b>Knowledge</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengetahuan petugas Jeep Lava Tour Merapi tentang prosedur operasional secara keseluruhan</li> </ol>



	<p>membuat wisatawan merasa nyaman</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Petugas Jeep Lava Tour Merapi memberikan informasi yang memadai dan jelas tentang kegiatan Jeep Lava Tour Merapi ini serta fasilitas yang tersedia</li> <li>3. Petugas Jeep Lava Tour Merapi memiliki pengetahuan tentang peralatan penunjang untuk wisatawan (misalnya: kendaraan jeep, alat P3K, <i>handy talkie</i>)</li> <li>4. Petugas Jeep Lava Tour Merapi mengetahui seluruh tarif dan layanan-layanan khusus yang tersedia</li> </ol>
<p><b>Reliability and Trust</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas Jeep Lava Tour Merapi memberikan nota pembayaran kepada wisatawan</li> <li>2. Petugas Jeep Lava Tour Merapi bagian pusat informasi dan pemesanan secara akurat memverifikasi permintaan reservasi wisatawan</li> <li>3. Waktu yang dibutuhkan untuk menunggu pelayanan Jeep Lava Tour Merapi tidak terlalu lama</li> <li>4. Sistem reservasi Jeep Lava Tour Merapi (misalnya</li> </ol>

	<p>reservasi telepon/internet) mudah digunakan</p>
<b><i>Accessibility and Flexibility</i></b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Akses ke Lokasi <i>basecamp</i> Jeep Lava Tour Merapi mudah dijangkau dan mudah ditemukan.</li> <li>2. Petugas Jeep Lava Tour Merapi mudah untuk ditemui saat dibutuhkan</li> <li>3. Pelayanan khusus trip Jeep Lava Tour Merapi tersedia untuk wisatawan</li> <li>4. Layanan Jeep Lava Tour Merapi dapat diakses oleh wisatawan difabel / berkebutuhan khusus</li> </ol>
<b><i>Recovery</i></b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Manajemen Jeep Lava Tour Merapi memberikan konsekuensi atau hukuman kepada petugas yang memberikan layanan tidak sesuai ketentuan</li> <li>2. Petugas Jeep Lava Tour Merapi dengan cepat meminta maaf ketika melakukan kesalahan layanan kepada wisatawan</li> <li>3. <i>Non Smoking Area</i> diperlakukan untuk mengakomodasi wisatawan</li> </ol>

	<p>yang tidak merokok jika diperlukan</p> <p>4. Informasi alternatif wisata diberikan saat Jeep Lava Tour penuh atau sedang ada kendala</p>
--	---

### 3.2.3. Skala Pengukuran Variabel Penelitian

Untuk mengukur variabel penelitian, peneliti memilih menggunakan skala *likert*. Menurut Herline (2019) skala likert digunakan untuk mengukur setuju dan tidak kesetujuan seseorang terhadap suatu objek. Kuesioner dalam penelitian ini terdiri dari 6 alternatif jawaban skala likert dengan pemberian skor terendah 1 dan 6 sebagai skor tertinggi. Tujuan peneliti menggunakan 6 alternatif jawaban adalah untuk menghindari respon/jawaban netral dan semakin banyaknya pilihan jawaban semakin baik juga menghasilkan item yang baik sehingga dapat dibedakan dengan item-item lainnya. Hal tersebut juga mengacu kepada pernyataan dari Preston dan Colman (2000) yang menjelaskan bahwa skala likert yang berjumlah 5, 6, 7 item alternatif jawaban mempunyai validitas dan reliabilitas yang lebih baik dibandingkan yang berjumlah 2, 3, 4. Adapun alternatif jawaban skala likert yang telah disediakan adalah sebagai berikut:

1. Sangat Tidak Setuju (STS)= 1
2. Tidak Setuju (TS)= 2
3. Agak Tidak Setuju (ATS)= 3
4. Cukup Setuju (CS)= 4
5. Setuju (S)= 5
6. Sangat Setuju (SS)= 6

### 3.3 Metode Pengumpulan Data

Jenis dan teknik pengumpulan data yang diperoleh dalam penelitian ini ada dua macam, yaitu:

### **3.3.1. Data Primer**

Dalam penelitian ini, data primer adalah data yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti. Data primer tersebut terdiri dari hasil rekapitulasi kuesioner yang diberikan kepada responden selama penelitian. Untuk mengukur tingkat kesetujuan, skala likert digunakan dengan rentang skor 1-5, di mana 1 menunjukkan sangat tidak setuju dan 5 menunjukkan sangat setuju.

### **3.3.2. Data Sekunder**

Dalam penelitian ini, data sekunder yang digunakan oleh peneliti berasal dari sumber data yang telah ada sebelumnya, seperti literatur-literatur dan buku-buku yang relevan dengan topik penelitian.

## **3.4. Metode Analisis Data**

Menurut Sugiyono (2017:244) Analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, menstabilisasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang diajukan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode analisis diskriptif yang mana metode analisis diskriptif tersebut digunakan oleh beberapa peneliti terdahulu.

### **3.4.1. Analisis Diskriptif**

Analisis deskriptif adalah metode statistik yang digunakan untuk menggambarkan data yang telah terkumpul tanpa membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum. Data tersebut dijelaskan dengan menggunakan kalimat untuk memberikan gambaran tentang responden yang terlibat dalam penelitian. Menurut Sugiyono (2013), analisis deskriptif adalah suatu cara untuk mengolah data yang telah diperoleh agar dapat diinterpretasikan secara lebih jelas dan mudah dipahami.

Menurut Nasution, L. M. (2017). Analisis deskriptif adalah bentuk analisis data penelitian untuk menguji generalisasi hasil penelitian yang didasarkan atas satu sampel. Analisis deskriptif ini dilakukan melalui pengujian hipotesis deskriptif. Hasil analisisnya adalah apakah hipotesis penelitian dapat

digeneralisasikan atau tidak. jika hipotesis nol diterima, berarti hasil penelitian dapat digeneralisasikan. Analisis deskriptif ini menggunakan satu variabel atau lebih tapi bersifat mandiri, karena itu analisis ini tidak berbentuk perbandingan atau hubungan.

### **3.5. Uji Instrumen**

Yusup, F. (2018) menyatakan bahwa uji instrumen penelitian adalah suatu sarana yang digunakan untuk mengumpulkan data atau mengukur objek dari variabel penelitian. Untuk memastikan bahwa kesimpulan yang diambil sesuai dengan keadaan sebenarnya, diperlukan instrumen yang valid, konsisten, dan dapat memberikan data hasil penelitian yang reliabel. Oleh karena itu, instrumen memiliki peran penting dalam pengambilan data dalam penelitian. Instrumen yang valid dan reliabel mampu menghasilkan data yang valid dan reliabel pula sehingga memungkinkan peneliti untuk membuat kesimpulan yang sesuai dengan fakta yang sebenarnya.

#### **3.5.1. Uji Validitas**

Menurut Ghozali (2016), uji validitas dilakukan untuk menentukan apakah suatu kuesioner valid atau tidak. Validitas kuesioner dianggap terpenuhi jika pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner mampu menjelaskan dengan baik objek yang hendak diukur. Peneliti dapat menggunakan korelasi untuk menghitung hubungan antara skor masing-masing pertanyaan dengan total skor, yang dikenal dengan istilah bivariate Pearson (Product Moment Pearson). Jika hasil uji validitas menunjukkan nilai signifikan kurang dari 0,05 atau 5%, maka kuesioner dapat dikatakan valid. Dengan demikian, uji validitas penting dilakukan untuk memastikan bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian dapat menghasilkan data yang akurat dan dapat dipercaya.

Ghozali (2011) menjelaskan bahwa uji validitas digunakan untuk mengevaluasi apakah pertanyaan pada kuesioner dapat memperoleh dan menjelaskan informasi yang diinginkan. Untuk melakukan uji validitas, peneliti dapat membandingkan nilai  $r$  hitung dengan nilai  $r$  tabel dengan menggunakan degree of freedom (df) yang sama dengan jumlah responden atau sampel yang ada

di dalam penelitian ( $n-2$ ). Apabila nilai  $r$  hitung lebih besar dari nilai  $r$  tabel dan bersifat positif, maka pertanyaan pada kuesioner dianggap valid. Proses pengujian validitas instrumen dapat dilakukan dengan bantuan perangkat lunak IBM SPSS 23. Melalui uji validitas, peneliti dapat memastikan bahwa kuesioner yang digunakan dapat mengukur dengan akurat variabel yang sedang diteliti.

### **3.5.2. Uji Reliabilitas**

Menurut Sugiono (2004) Reliabilitas adalah serangkaian pengukuran atau serangkaian alat ukur yang memiliki konsistensi bila pengukuran yang dilakukan dengan alat ukur itu dilakukan secara berulang. Reliabilitas tes adalah tingkat keajegan (konsistensi) suatu tes, yakni sejauh mana suatu tes dapat dipercaya untuk menghasilkan skor yang ajeg, relatif tidak berubah walaupun diteskan pada situasi yang berbeda-beda.

Menurut Cooper dan Schindler (2014), reliabilitas mengacu pada sejauh mana suatu pengukuran dapat diandalkan atau konsisten dalam memberikan hasil yang sama setiap kali digunakan. Meskipun reliabilitas merupakan kontributor penting untuk validitas, namun tidak cukup untuk menjamin validitas. Reliabilitas terkait dengan tingkat di mana pengukuran bebas dari kesalahan acak atau ketidakteraturan yang dapat mempengaruhi hasil pengukuran. Uji reliabilitas dilakukan untuk mengevaluasi apakah instrumen kuesioner yang digunakan dalam penelitian memberikan hasil pengukuran yang konsisten atau memiliki kecocokan antara hasil pengukuran. Instrumen kuesioner dianggap reliabel atau dapat diandalkan jika jawaban responden konsisten dari waktu ke waktu. Sebuah kuesioner dianggap reliabel jika memiliki nilai cronbach's alpha lebih besar dari 0,60 (Ghozali, 2016). Oleh karena itu, uji reliabilitas penting dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen kuesioner yang digunakan dalam penelitian dapat menghasilkan data yang konsisten dan dapat dipercaya.

### **3.6. Uji Asumsi Klasik**

Menurut Masruroh, M., & Subekti, R. (2016) Uji Asumsi klasik adalah analisis yang dilakukan untuk menilai apakah di dalam sebuah model regresi linear OLS terdapat masalah-masalah asumsi klasik. Jadi Regresi OLS itu

mengasumsikan terdapatnya hubungan linier antara kedua variabel. Jika hubungannya tidak linier, regresi OLS bukan merupakan alat yang ideal untuk analisis penelitian dan ini diperlukan suatu modifikasi pada variabel atau analisis tersebut. Regresi OLS ini juga sering digunakan untuk estimasi parameter dari hubungan fungsional yang berbeda.

### **3.6.1. Uji Normalitas**

Menurut Ghozali (2016), dalam melakukan uji regresi, uji normalitas digunakan untuk memeriksa apakah variabel independen, variabel dependen, atau keduanya memiliki distribusi normal atau tidak. Ketika suatu variabel tidak terdistribusi secara normal, maka hasil uji statistik akan menurun. Uji normalitas dapat dilakukan dengan menggunakan uji One Sample Kolmogorov Smirnov, di mana jika nilai signifikansi di atas 5% atau 0,05, maka data dianggap memiliki distribusi normal. Sebaliknya, jika hasil uji One Sample Kolmogorov Smirnov menghasilkan nilai signifikansi di bawah 5% atau 0,05, maka data dianggap tidak memiliki distribusi normal.

### **3.6.2. Uji Multikolinieritas**

Menurut Ghozali (2016), pengujian multikolinieritas bertujuan untuk mengevaluasi apakah ada korelasi yang terjadi antara variabel bebas dalam suatu model regresi. Multikolinieritas dapat menyebabkan masalah seperti peningkatan variabilitas pada sampel, sehingga standar error menjadi besar. Hal ini dapat mengakibatkan nilai t-hitung menjadi kecil dari t-tabel, sehingga menunjukkan tidak adanya hubungan linier antara variabel bebas dengan variabel terikat. Untuk menentukan adanya multikolinieritas pada model regresi, dapat menggunakan nilai toleransi dan varians inflasi faktor (VIF). Nilai toleransi mengukur variasi dari suatu variabel bebas yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Oleh karena itu, semakin rendah nilai toleransi, semakin tinggi nilai VIF dan menunjukkan adanya korelasi yang tinggi antara variabel bebas. Nilai cutoff yang digunakan dalam penilaian adalah nilai toleransi sebesar 0,10 atau nilai VIF yang lebih besar dari 10.

### 3.6.3. Uji Heteroskedastisitas

Tujuan dari uji heteroskedastisitas adalah untuk menentukan apakah terdapat ketidaksamaan variansi dari residual antara satu pengamatan dengan pengamatan lain dalam model regresi (Ghozali, 2011). Terdapat beberapa cara untuk mendeteksi adanya heteroskedastisitas pada model regresi, salah satunya adalah melalui uji Glejser. Jika variabel independen secara signifikan mempengaruhi variabel dependen secara statistik, maka terdapat heteroskedastisitas. Apabila hasil uji statistik menunjukkan signifikansi di atas 5% tingkat kepercayaan, maka tidak terdapat heteroskedastisitas pada model regresi (Ghozali, 2011).

## 3.7. Alat Analisis

### 3.7.1. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi berganda adalah teknik statistik yang memungkinkan peneliti untuk menguji hubungan antara variabel dependen dan beberapa variabel independen secara simultan, sambil mengontrol efek dari variabel lainnya. Analisis ini biasanya digunakan dalam ilmu sosial, bisnis, dan bidang lainnya untuk memahami hubungan yang kompleks antara variabel dan memprediksi hasil yang akan datang berdasarkan hubungan tersebut. (Jang, H., & Topal, E. 2013)

Analisis regresi berganda adalah metode statistik yang menggunakan beberapa prediktor atau variabel independen untuk memprediksi hasil atau variabel dependen yang diinginkan. Metode ini memodelkan hubungan antara variabel dependen dan variabel independen dengan memperoleh persamaan linear dari data yang diamati. Persamaan ini dapat digunakan untuk memprediksi variabel dependen untuk nilai baru dari variabel independen. (Tabachnick, B. G., Fidell, L. S., & Ullman, J. B. 2013)

Model tersebut dapat juga dinyatakan dalam bentuk persamaan berikut ini:

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



Sehingga membentuk sistem persamaan. Berikut persamaan model regresi linear berganda:

Keterangan:

Y= Kualitas layanan

a = Koefisien regresi

X1= *Standard Operating Procedure (SOP)*

X2= *Safety Management*

e= Variabel pengganggu (error)

### **3.7.2. Uji Statistik T (Parsial)**

Ghozali (2013) mengemukakan bahwa uji statistik t digunakan untuk mengukur seberapa besar pengaruh satu variabel independen secara individual terhadap variasi pada variabel dependen. Uji dilakukan dengan menguji hipotesis nol  $H_0: \beta_1 = 0$ , yang berarti variabel independen tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Hasil keputusan diambil dengan membandingkan t hitung dengan nilai t tabel dengan tingkat signifikansi 0,05. Jika nilai signifikansi kurang dari 0,05 dan t hitung lebih besar dari t tabel, maka hipotesis nol ditolak dan hipotesis alternatif diterima, yang menunjukkan bahwa variabel independen secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen. Namun, jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 dan t hitung lebih kecil dari t tabel, maka hipotesis nol diterima dan hipotesis alternatif ditolak, yang menunjukkan bahwa variabel independen secara parsial tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

### **3.7.3. Uji Statistik F (Simultan)**

Uji statistik F simultan adalah metode statistik yang digunakan untuk mengevaluasi pengaruh beberapa variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen. Dalam pengujian ini, dilakukan pengujian hipotesis nol yang menyatakan bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan dari variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen, dengan  $H_0: \beta_1 = \beta_2 = \dots = \beta_k = 0$ . Penentuan keputusan dilakukan dengan membandingkan nilai F hitung dengan nilai

F tabel pada tingkat signifikansi tertentu. Apabila nilai F hitung lebih besar dari nilai F tabel dengan tingkat signifikansi yang ditentukan, maka hipotesis nol ditolak dan hipotesis alternatif diterima, yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan dari variabel independen terhadap variabel dependen. Sumber informasi dapat ditemukan di Jurnal Kajian Akuntansi (Triyono, 2014).

Menurut Ghozali (2013), penggunaan uji statistik bertujuan untuk menentukan apakah semua variabel independen dalam suatu model memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Apabila nilai signifikansi dari variabel independen kurang dari 0,05, maka hipotesis nol ditolak. Dalam kasus hipotesis alternatif diterima, maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel independen secara simultan dan signifikan berpengaruh terhadap variabel dependen (Ghozali, 2016).

### **3.8. Populasi dan Sampel**

#### **3.8.1. Populasi**

Menurut Sugiyono (2004) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Menurut Leedy, P. D. dan Ormrod, J. E. (2015), populasi suatu penelitian adalah seluruh kelompok individu, objek, atau peristiwa yang memenuhi kriteria untuk dimasukkan dalam proyek penelitian. Menurut Gay, L. R., Geoffrey E. Mills, and Peter Airasian (2012), populasi penelitian adalah sekelompok orang, objek, atau peristiwa yang memiliki karakteristik yang sama dan dari mana sampel diambil dan peneliti ingin menggeneralisasi temuan.

Untuk mengukur penerapan *standard operating procedure* (SOP), *safety management* dan kualitas layanan dari Wisata Jeep Lava Tour Merapi, peneliti akan mengambil populasi pada penelitian yang merupakan seluruh wisatawan Wisata Jeep Lava Tour Merapi mulai dari 2017-2022 dan menggunakan layanan jasa Wisata Jeep Lava Tour Merapi secara resmi.

### 3.8.2. Sampel

Sampel penelitian merupakan sebagian kecil dari populasi yang dipilih untuk dijadikan objek penelitian secara representatif dan memberikan kesimpulan yang dapat digeneralisasi pada populasi secara keseluruhan (Sekaran, U. and Bougie, R. 2016). Sampel dipilih dengan tujuan untuk menghemat biaya, waktu, dan sumber daya, serta mengurangi kompleksitas dan kesulitan dalam pengumpulan data. Dalam penelitian, sampel harus dipilih secara acak dan proporsional agar dapat memberikan hasil yang valid dan dapat diandalkan.

Dalam penelitian ini, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *convenience sampling*. Menurut Sekaran (2006), *convenience sampling* adalah teknik pengambilan sampel di mana peneliti mengumpulkan informasi dari anggota populasi yang bersedia memberikan informasi yang diperlukan. Responden yang setuju untuk memberikan informasi dapat dipilih secara acak atau tidak. Penulis memilih teknik *accidental sampling* dalam pengambilan sampel karena penulis memiliki kebebasan untuk memilih responden. Sampel penelitian akan terdiri dari 102 responden yang diambil dari populasi yang tidak diketahui. Penentuan ukuran sampel didasarkan pada pandangan Roscoe (1975) bahwa jumlah sampel yang tepat untuk sebagian besar penelitian adalah antara 30 hingga 500.

Penentuan jumlah sampel sebanyak 102 orang merupakan salah satu karakteristik teknik *random sampling*, biasanya teknik *random sampling* mendapatkan angka/jumlah responden yang unik, tidak genap maupun tepat 100. Hal itu tentu saja tidak mengurangi kevaliditasan suatu penelitian karena masih masuk dalam rentang jumlah responden yang disarankan.

## BAB IV

### Analisis Data dan Pembahasan

#### 4.1. Analisis Deskriptif Karakteristik Responden

Dalam bagian ini, akan dijelaskan dengan rinci mengenai keterkaitan data penelitian yang diklasifikasikan berdasarkan jenis kelamin, pekerjaan, tahun berwisata, dan intensitas berwisata dari responden yang merupakan pengunjung Wisata Jeep Lava Tour Merapi di Sleman. Data tersebut disajikan dalam bentuk tabel dan analisis dilakukan berdasarkan tabel tersebut.

##### 4.1.1. Jenis Kelamin

**Tabel 4. 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
Laki-laki	54	52,9%
Perempuan	48	47,1%
<b>TOTAL</b>	<b>102</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Diolah (2023)

Dari Tabel 4.1 dapat disimpulkan bahwa jumlah responden dalam penelitian ini adalah 102 orang yang terdiri dari pengunjung Wisata Jeep Lava Tour Merapi. Dari responden yang ada, terdapat 64 orang atau 62,75% yang berjenis kelamin laki-laki, sedangkan 38 orang atau 37,25% sisanya adalah perempuan. Berdasarkan data tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa responden yang paling banyak ditemukan adalah laki-laki, yaitu sebanyak 64 orang atau 62,75%.

Hal ini dikarenakan ada beberapa kemungkinan mengapa responden pria mungkin menjadi mayoritas dalam penelitian tentang kualitas layanan Wisata Jeep Lava Tour Merapi:

1. Preferensi wisata yang berbeda: Pria mungkin memiliki minat yang lebih besar dalam aktivitas luar ruangan seperti naik jeep di daerah pegunungan. Oleh karena itu, lebih mungkin bagi mereka untuk memilih untuk berpartisipasi dalam wisata jeep lava tour di Merapi.

2. Perbedaan waktu luang: Pria dan wanita mungkin memiliki perbedaan dalam waktu luang mereka. Mungkin pria memiliki lebih banyak waktu luang yang tersedia untuk melakukan kegiatan wisatawan, seperti wisata jeep lava tour di Merapi.
3. Kesempatan lebih besar: Mungkin pria memiliki kesempatan yang lebih besar untuk berpartisipasi dalam wisata jeep lava tour di Merapi karena alasan seperti kesempatan bekerja, kesempatan liburan, dan sebagainya.

#### 4.1.2. Jenis Pekerjaan

**Tabel 4. 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan**

Jenis Pekerjaan	Frekuensi	Presentase
Mahasiswa/Pelajar	21	20,6%
Wirausaha	25	24,5%
Pegawai Swasta	35	34,3%
Pegawai Negeri Sipil	17	16,7%
Lainnya	4	3,9%
<b>TOTAL</b>	<b>102</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Diolah (2023)

Berdasarkan tabel 4.2 yang telah disajikan, dapat dilihat bahwa jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 102 orang yang merupakan pengunjung Wisata Jeep Lava Tour Merapi. Dari hasil pengolahan data, ditemukan bahwa 21 orang atau 20,6% dari responden bekerja sebagai mahasiswa/pelajar, 25 orang atau 24,5% bekerja sebagai wirausaha, 35 orang atau 34,3% bekerja sebagai pegawai swasta, 17 orang atau 16,7% bekerja sebagai pegawai negeri sipil, dan 4 orang atau 3,9% bekerja pada kategori lain. Dari hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa responden yang paling banyak ditemukan adalah yang bekerja sebagai pegawai swasta, yaitu sebanyak 35 orang atau 34,3%..

Hal ini dikarenakan ada beberapa kemungkinan mengapa responden yang paling banyak pada penelitian kualitas layanan wisata jeep lava tour Merapi adalah pegawai swasta:

1. Ketersediaan waktu luang: Karyawan swasta mungkin memiliki waktu luang yang lebih fleksibel daripada karyawan pemerintah atau wiraswasta. Oleh karena itu, mereka lebih mungkin untuk memiliki kesempatan untuk melakukan kegiatan wisata seperti jeep lava tour di Merapi dan merespons kuesioner penelitian.
2. Kondisi ekonomi: Responden pegawai swasta mungkin lebih mampu secara finansial untuk melakukan kegiatan wisata seperti jeep lava tour di Merapi. Kondisi finansial yang lebih stabil dapat memungkinkan mereka untuk lebih sering melakukan kegiatan wisatawan dan lebih terbuka untuk memberikan tanggapan terhadap penelitian.
3. Jenis pekerjaan: Pekerjaan di sektor swasta mungkin lebih memungkinkan untuk memiliki pengalaman bepergian yang lebih banyak. Oleh karena itu, responden pegawai swasta mungkin lebih memiliki pengalaman dan pengetahuan tentang kegiatan wisata dan kualitas layanan yang ditawarkan di daerah Merapi.

#### 4.1.3. Tahun Berwisata

**Tabel 4. 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tahun Kunjungan**

<b>Tahun Kunjungan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase</b>
2017	14	13,7%
2018	22	21,6%
2019	16	15,7%
2020	20	19,6%
2021	17	16,7%
2022	13	12,7%
<b>TOTAL</b>	<b>102</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Diolah (2023)

Berdasarkan tabel 4.3 di atas, dapat disimpulkan bahwa jumlah responden penelitian ini sebanyak 102 orang yang merupakan pengunjung Wisata Jeep Lava Tour Merapi. Dari jumlah tersebut, ditemukan bahwa 14 orang atau 13,7% melakukan wisata pada tahun 2017, 22 orang atau 21,6% melakukan wisata pada

tahun 2018, 16 orang atau 15,7% melakukan wisata pada tahun 2019, 20 orang atau 19,6% melakukan wisata pada tahun 2020, 17 orang atau 16,7% melakukan wisata pada tahun 2021, dan 13 orang atau 12,7% melakukan wisata pada tahun 2022. Dari seluruh responden, yang paling banyak ditemui adalah responden yang melakukan wisata pada tahun 2018.

Dalam hal ini peneliti menduga dikarenakan tahun 2018 Wisata Jeep Lava Tour Merapi mulai gencar menawarkan produk layanan wisata mereka kepada wisatawan dan juga pada tahun 2019 keatas wisatawan menurun akibat pandemic COVID-19 sehingga menyebabkan industri wisata di seluruh dunia menurun.

#### 4.1.4. Intensitas Berwisata

**Tabel 4. 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas Berwisata**

<b>Intensitas Berwisata</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase</b>
Satu Kali	43	42,2%
Dua Kali	38	37,3%
Lebih Dari Dua Kali	21	20,5%
<b>TOTAL</b>	<b>102</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Diolah (2023)

Berdasarkan tabel 4.4 yang terlampir, dapat diinformasikan bahwa jumlah responden dalam penelitian ini adalah 102 orang yang semuanya merupakan pengunjung Wisata Jeep Lava Tour Merapi. Dari data yang diperoleh, terdapat 43 orang atau 42,2% dari total responden yang hanya melakukan wisata Jeep Lava Tour Merapi sebanyak 1 kali, 38 orang atau 37,3% melakukan wisata Jeep Lava Tour Merapi sebanyak 2 kali, dan 21 orang atau 20,5% melakukan wisata Jeep Lava Tour Merapi lebih dari 2 kali. Dapat disimpulkan bahwa responden yang paling banyak ditemui adalah mereka yang melakukan wisata Jeep Lava Tour Merapi hanya 1 kali, dengan jumlah sebanyak 43 orang atau 42,2%.

Hal ini diduga karena penyebaran kuesioner yang dilakukan oleh peneliti berfokus melalui media sosial sehingga responden yang didapat rata-rata hanya mengunjungi Wisata Jeep lava Tour Merapi sebanyak 1 kali. Mungkin jika

penyebaran kuesioner yang dilakukan oleh peneliti berfokus pada lingkungan komunitas Wisata Jeep lava Tour Merapi responden yang didapat melakukan wisata Jeep Lava Tour Merapi sebanyak 2 kali atau lebih.

#### 4.2. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

Data yang telah diperoleh kemudian dianalisis secara deskriptif untuk mengetahui jawaban dari setiap responden terhadap variabel yang diteliti. Penelitian ini didasarkan pada kriteria dimana skor penilaian terendah adalah 1 dan skor penilaian tertinggi adalah 6.

$$\begin{aligned} \text{Interval} &= \frac{(\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah})}{\text{Jumlah Kelas}} \\ &= \frac{(6 - 1)}{6} \\ &= 0,83 \end{aligned}$$

Sehingga didapatkan batasan batasan penilaian terhadap tiap tiap variabel penelitian sebagai berikut :

1,00 - 1,83 = Sangat Tidak Setuju (STS) / Sangat Tidak Baik

1,83 - 2,66 = Tidak Setuju (TS) / Tidak Baik

2,66 - 3,49 = Agak Tidak Setuju (ATS) / Agak Tidak Baik

3,49 – 4,32 = Cukup Setuju (CS) / Cukup Baik

4,32 – 5,15 = Setuju (S) / Baik

5,15 – 6,00 = Sangat Setuju (SS) / Sangat Baik

##### 4.2.1. Variabel *Standard Operating Procedure* (SOP) Pelayanan Parkir

Skor jawaban untuk variabel *Standard Operating Procedure* (SOP) Pelayanan Parkir adalah sebagai berikut:

**Tabel 4. 5. Hasil Analisa Variabel *Standard Operating Procedure* (SOP) Pelayanan Parkir**

Indikator Variabel Penelitian	Mean	Kategori
-------------------------------	------	----------



Petugas parkir menggunakan seragam dan berpenampilan rapi	4.94	Setuju
Tempat parkir yang disediakan aman dan nyaman	4.69	Setuju
Petugas parkir memandu wisatawan memarkirkan kendaraannya ke area parkir dengan baik	4.85	Setuju
Petugas parkir memandu wisatawan memarkirkan kendaraannya ke area parkir dengan baik	4.18	Cukup Setuju
Petugas parkir menunjukkan lokasi pusat layanan informasi dan pemesanan	4.82	Setuju
Petugas parkir memandu wisatawan mengeluarkan kendaraannya dari area parkir dengan baik	4.88	Setuju
Petugas parkir mengucapkan terimakasih kepada wisatawan.	5.04	Setuju
<b>Rata-Rata Total</b>	<b>4.77</b>	<b>SETUJU</b>

Sumber : Data Diolah 2023

Dari hasil analisis deskriptif pada tabel 4.5, dapat disimpulkan bahwa responden memberikan rata-rata penilaian 4,77 terhadap variabel Standard Operating Procedure (SOP) Pelayanan Parkir. Hal ini menunjukkan bahwa responden termasuk dalam kriteria setuju/baik, karena nilai rata-rata berada pada interval 4,32 - 5,15. Penilaian tertinggi diberikan pada indikator petugas parkir mengucapkan terimakasih kepada wisatawan, dengan rata-rata skor sebesar 5,04, sedangkan penilaian terendah diberikan pada indikator petugas parkir menyapa wisatawan dengan sopan dan ramah, dengan rata-rata skor sebesar 4,18.

Peneliti menduga bahwa indikator petugas parkir mengucapkan terima kasih mendapatkan skor yang lebih tinggi dapat disebabkan oleh beberapa faktor, di antaranya:

1. Pengucapan terima kasih dapat memberikan kesan sopan dan ramah dari petugas parkir kepada wisatawan, sehingga wisatawan merasa dihargai dan merasa senang.
2. Pengucapan terima kasih juga dapat menjadi bagian dari upaya petugas parkir dalam memberikan pelayanan yang baik kepada wisatawan.
3. Petugas parkir mungkin lebih mudah dan sering mengucapkan terima kasih karena tindakan ini dapat dilakukan secara singkat dan mudah tanpa memerlukan waktu yang lama.

#### **4.2.2. Variabel *Standard Operating Procedure* (SOP) Pelayanan Pusat Informasi dan Pemesanan Wisata Jeep Lava Tour Merapi**

Skor jawaban untuk variabel *Standard Operating Procedure* (SOP) Pelayanan Pusat Informasi dan Pemesanan adalah sebagai berikut:

**Tabel 4. 6. Hasil Analisa Variabel *Standard Operating Procedure* (SOP) Pelayanan Pusat Informasi dan Pemesanan Wisata Jeep Lava Tour Merapi**

<b>Indikator Variabel Penelitian</b>	<b>Mean</b>	<b>Kategori</b>
Petugas pelayanan pusat informasi dan pemesanan menggunakan seragam dan berpenampilan rapi	4,63	Setuju
Petugas pelayanan pusat informasi dan penesanan menyapa wisatawan dengan ramah	4,68	Setuju
Petugas memperkenalkan diri kepada wisatawan	4,29	Cukup Setuju
Petugas menanyakan identitas wisatawan dengan sopan	4,30	Cukup Setuju
Petugas menawarkan dan menjelaskan berbagai macam produk layanan wisata secara detail kepada wisatawan	5,28	Sangat Setuju

Petugas menjelaskan berbagai macam fasilitas yang ada di basecamp Petugas mempersilahkan wisatawan untuk menanyakan tentang layanan yang disediakan Petugas memastikan kembali produk layanan wisata yang telah dipilih oleh wisatawan Petugas memberikan nota pembayaran kepada wisatawan Petugas mengucapkan terimakasih dan mempersilahkan wisatawan untuk menunggu di area ruang tunggu yang telah disediakan	5,22	Sangat Setuju
Petugas mempersilahkan wisatawan untuk menanyakan tentang layanan yang disediakan	5,20	Sangat Setuju
Petugas memastikan kembali produk layanan wisata yang telah dipilih oleh wisatawan	5,21	Sangat Setuju
Petugas memberikan nota pembayaran kepada wisatawan	5,29	Sangat Setuju
Petugas mengucapkan terimakasih dan mempersilahkan wisatawan untuk menunggu di area ruang tunggu yang telah disediakan	5,20	Sangat Setuju
<b>Rata-Rata Total</b>	<b>4,93</b>	<b>SETUJU</b>

Sumber : Data Diolah 2023

Berdasarkan hasil analisis deskriptif pada tabel 4.6 menggambarkan bahwarata-rata penilaian responden terhadap variabel *Standard Operating Procedure* (SOP) Pelayanan Pusat Informasi dan Pemesanan yaitu sebesar 4,93 yang berarti termasuk dalam kriteria setuju/baik, karena berada pada interval 4,32 – 5,15. Penilaian tertinggi berada pada indikator petugas memberikan nota pembayaran kepada wisatawan dengan rata-rata skor sebesar 5,29 dan penilaian terendah berada pada indikator petugas memperkenalkan diri kepada wisatawan dengan rata-rata skor sebesar 4,29.

Peneliti menduga bahwa indikator petugas pusat layanan dan administrasi memberikan nota pembayaran mendapatkan skor yang lebih tinggi dapat disebabkan oleh beberapa faktor, di antaranya:

1. Petugas mungkin memang rutin memberikan nota pembayaran kepada wisatawan dan melakukannya dengan baik, sehingga mendapat penilaian yang tinggi dari wisatawan.
2. Memberikan nota pembayaran merupakan bagian dari prosedur dan tugas yang harus dilakukan oleh petugas, sehingga petugas lebih terlatih dalam melakukannya dengan baik.
3. Memberikan nota pembayaran dapat memberikan rasa aman bagi wisatawan karena mereka dapat memastikan bahwa produk layanan dan harga yang disampaikan memang betul sesuai prosedur perusahaan.

#### 4.2.3. Variabel *Standard Operating Procedure* (SOP) Pelayanan Pelayanan Trip “*Tour Guiding*”

Skor jawaban untuk variabel *Standard Operating Procedure* (SOP) Pelayanan Trip “*Tour Guiding*” adalah sebagai berikut:

**Tabel 4. 7. Hasil Analisa Variabel *Standard Operating Procedure* (SOP) Pelayanan Trip “*Tour Guiding*” Wisata Jeep Lava Tour Merapi**

<b>Indikator Variabel Penelitian</b>	<b>Mean</b>	<b>Kategori</b>
Petugas "driver" menggunakan seragam dan berpenampilan rapi	5.21	Sangat Setuju
Petugas "driver" melakukan checking kendaraan sebelum memulai perjalanan wisata	5.20	Sangat Setuju
Petugas "driver" melakukan checking terkait rincian produk layanan wisata yang dipilih	5.34	Sangat Setuju
Petugas "driver" menghibau wisatawan untuk tidak membawa barang berharga selama perjalanan wisata	5.22	Sangat Setuju
Petugas "driver" mengajak wisatawan untuk berdoa sebelum memulai perjalanan	4.88	Setuju

Petugas "driver" melakukan perjalanan wisata sesuai dengan rute yang telah ditentukan	5.25	Sangat Setuju
Petugas "driver" mengucapkan terimakasih kepada wisatawan setelah menyelesaikan perjalanan wisata	5.20	Sangat Setuju
<b>Rata-Rata Total</b>	<b>5.17</b>	<b>SANGAT SETUJU</b>

Sumber : Data Diolah 2023

Berdasarkan hasil analisis deskriptif pada tabel 4.7 menggambarkan bahwasrata-rata penilaian responden terhadap variabel *Standard Operating Procedure* (SOP) Pelayanan Trip “*Tour Guiding*” yaitu sebesar 5,17 yang berarti termasuk dalam kriteria sangat setuju/sangat baik, karena berada pada interval 5,15 - 6,00. Penilaian tertinggi berada pada indikator petugas (*driver*) melakukan checking terkait rincian produk layanan wisata yang dipilih dengan rata-rata skor sebesar 5,34 dan penilaian terendah berada pada indikator Petugas "driver" mengajak wisatawan untuk berdoa sebelum memulai perjalanan dengan rata-rata skor sebesar 4,88.

Peneliti menduga bahwa penilaian tertinggi pada indikator petugas (*driver*) melakukan checking terkait rincian produk layanan wisata yang dipilih mungkin disebabkan oleh beberapa alasan, di antaranya:

1. Memberikan rasa aman dan kepercayaan pada wisatawan: Dengan melakukan checking terkait rincian produk layanan wisata yang dipilih, petugas (*driver*) dapat memberikan rasa aman dan kepercayaan pada wisatawan bahwa produk yang mereka pilih sesuai dengan apa yang mereka inginkan. Hal ini dapat meningkatkan kepuasan wisatawan dan mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahpahaman atau ketidaknyamanan selama perjalanan.
2. Memastikan ketersediaan fasilitas yang dibutuhkan: Dengan melakukan checking terkait rincian produk layanan wisata yang dipilih, petugas (*driver*) dapat memastikan ketersediaan fasilitas yang dibutuhkan oleh wisatawan selama perjalanan. Misalnya, apakah ada fasilitas toilet, rest area, atau tempat istirahat yang diperlukan oleh wisatawan. Hal ini dapat membantu

wisatawan merencanakan perjalanan mereka dengan lebih baik dan menghindari ketidaknyamanan selama perjalanan.

3. Meningkatkan kualitas layanan: Dengan melakukan checking terkait rincian produk layanan wisata yang dipilih, petugas (driver) dapat memberikan layanan yang lebih baik dan sesuai dengan kebutuhan wisatawan. Hal ini dapat membantu meningkatkan kualitas layanan yang diberikan dan memberikan pengalaman yang lebih positif bagi wisatawan selama perjalanan.
4. Meminimalkan risiko kesalahan atau kelalaian: Dalam beberapa kasus, wisatawan mungkin salah memilih produk layanan wisata yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Dengan melakukan checking terkait rincian produk layanan wisata yang dipilih, petugas (driver) dapat membantu meminimalkan risiko kesalahan atau kelalaian yang dapat merugikan wisatawan.

#### 4.2.4. Variabel *Safety Communication*

Skor jawaban untuk variabel *Safety Communication* adalah sebagai berikut:

**Tabel 4. 8. Hasil Analisa Variabel *Safety Communication***

<b>Indikator Variabel Penelitian</b>	<b>Mean</b>	<b>Kategori</b>
Wisatawan merasa nyaman meminta panduan ataupun arahan kepada petugas.	5.25	Sangat Setuju
Petugas Jeep Lava Tour Merapi mendorong komunikasi terbuka tentang keselamatan.	5.24	Sangat Setuju
Wisatawan dengan bebas melaporkan semua tindakan atau kondisi yang dirasa tidak aman.	5.34	Sangat Setuju
Petugas Jeep Lava Tour Merapi secara terbuka menerima gagasan untuk meningkatkan keselamatan.	5.28	Sangat Setuju
<b>Rata-Rata Total</b>	<b>5.28</b>	<b>SANGAT SETUJU</b>

Sumber : Data Diolah 2023

Berdasarkan hasil analisis deskriptif pada tabel 4.8, dapat disimpulkan bahwa rata-rata penilaian responden terhadap variabel Safety Communication adalah 5,28 yang termasuk dalam kategori sangat setuju/sangat baik dengan interval 5,15-6,00. Penilaian tertinggi diberikan untuk indikator Wisatawan dengan bebas melaporkan semua tindakan atau kondisi yang dirasa tidak aman, dengan rata-rata skor 5,34. Sedangkan penilaian terendah diberikan untuk indikator Petugas Jeep Lava Tour Merapi mendorong komunikasi terbuka tentang keselamatan, dengan rata-rata skor 5,24.

Peneliti menduga bahwa penilaian tertinggi pada indikator wisatawan dengan bebas melaporkan semua tindakan atau kondisi yang dirasa tidak aman mungkin disebabkan oleh beberapa alasan, di antaranya:

1. Memberikan rasa aman dan kepercayaan pada wisatawan: Dengan memberikan kesempatan pada wisatawan untuk melaporkan semua tindakan atau kondisi yang dirasa tidak aman, pengelola tempat wisata atau instansi yang bertanggung jawab terhadap layanan wisata dapat memberikan rasa aman dan kepercayaan pada wisatawan. Wisatawan akan merasa bahwa keselamatan dan kenyamanannya menjadi prioritas utama bagi pengelola tempat wisata atau instansi tersebut.
2. Meningkatkan kualitas layanan: Dengan memberikan kesempatan pada wisatawan untuk melaporkan semua tindakan atau kondisi yang dirasa tidak aman, pengelola tempat wisata atau instansi yang bertanggung jawab terhadap layanan wisata dapat meningkatkan kualitas layanan yang diberikan. Hal ini karena dengan adanya laporan dari wisatawan, pengelola dapat mengambil tindakan yang diperlukan untuk memperbaiki atau mengatasi masalah yang ada sehingga dapat meningkatkan pengalaman wisatawan selama berkunjung.
3. Meminimalkan risiko kecelakaan atau bahaya lainnya: Dengan memberikan kesempatan pada wisatawan untuk melaporkan semua tindakan atau kondisi yang dirasa tidak aman, pengelola tempat wisata atau instansi yang bertanggung jawab terhadap layanan wisata dapat meminimalkan risiko kecelakaan atau bahaya lainnya yang dapat membahayakan wisatawan.



Dengan adanya laporan dari wisatawan, pengelola dapat segera mengambil tindakan untuk memperbaiki atau mengatasi masalah yang ada sehingga dapat mencegah terjadinya kecelakaan atau bahaya lainnya.

#### 4.2.5. Variabel *Safety Leadership*

Skor jawaban untuk variabel *Safety Leadership* adalah sebagai berikut:

**Tabel 4. 9. Hasil Analisa Variabel *Safety Leadership***

<b>Indikator Variabel Penelitian</b>	<b>Mean</b>	<b>Kategori</b>
Petugas Jeep Lava Tour Merapi secara sopan menunjukkan kepemimpinan dengan membuat orang fokus pada keselamatan.	5.22	Sangat Setuju
Petugas Jeep Lava Tour Merapi secara ketat menegakkan prosedur kerja yang aman di kelompok kerja saya.	5.25	Sangat Setuju
Petugas Jeep Lava Tour Merapi mengambil sikap proaktif dalam hal keselamatan.	5.23	Sangat Setuju
Petugas Jeep Lava Tour dengan sopan memimpin dalam masalah keselamatan.	5.20	Sangat Setuju
<b>Rata-Rata Total</b>	<b>5,22</b>	<b>SANGAT SETUJU</b>

Sumber : Data Diolah 2023

Berdasarkan hasil analisis deskriptif pada tabel 4.9 dapat disimpulkan bahwa rata-rata penilaian responden terhadap variabel *Safety Leadership* yaitu sebesar 5,22 yang termasuk dalam kategori sangat baik, karena berada pada interval 5,15 - 6,00. Penilaian tertinggi berada pada indikator Petugas Jeep Lava Tour Merapi secara ketat menegakkan prosedur kerja yang aman di kelompok kerja saya dengan rata-rata skor sebesar 5,25 dan penilaian terendah berada pada indikator Petugas Jeep Lava Tour dengan sopan memimpin dalam masalah keselamatan dengan rata-rata skor sebesar 5,20.

Penilaian tertinggi pada indikator "Petugas Jeep Lava Tour Merapi secara ketat menegakkan prosedur kerja yang aman di kelompok kerja saya" mungkin disebabkan oleh beberapa faktor, di antaranya:



1. Kesadaran terhadap keselamatan: Petugas Jeep Lava Tour Merapi yang ketat menegakkan prosedur kerja yang aman menunjukkan bahwa mereka memiliki kesadaran yang tinggi terhadap keselamatan para wisatawan dan juga keselamatan mereka sendiri. Dalam hal ini, petugas tidak hanya memperhatikan keselamatan para wisatawan tetapi juga diri mereka sendiri dan rekan kerjanya.
2. Menerapkan standar keselamatan yang telah ditetapkan: Petugas Jeep Lava Tour Merapi yang ketat menegakkan prosedur kerja yang aman dapat menunjukkan bahwa mereka menerapkan standar keselamatan yang telah ditetapkan oleh instansi terkait. Dalam hal ini, mereka memastikan bahwa setiap langkah atau aktivitas yang dilakukan selama Jeep Lava Tour Merapi berlangsung telah memperhatikan aspek keselamatan.
3. Meminimalkan risiko kecelakaan: Dengan ketat menegakkan prosedur kerja yang aman, petugas Jeep Lava Tour Merapi dapat membantu meminimalkan risiko kecelakaan yang dapat terjadi selama aktivitas wisata berlangsung. Hal ini akan membantu menciptakan suasana yang aman dan nyaman bagi para wisatawan sehingga mereka dapat menikmati pengalaman wisata yang menyenangkan tanpa harus khawatir terhadap keselamatan mereka.

#### 4.2.6. Variabel *Safety Commitment*

Skor jawaban untuk variabel *Safety Commitment* adalah sebagai berikut:

**Tabel 4. 10. Hasil Analisa Variabel *Safety Commitment***

<b>Indikator Variabel Penelitian</b>	<b>Mean</b>	<b>Kategori</b>
Jeep Lava Tour Merapi menyediakan program keselamatan yang cukup.	5.21	Sangat Setuju
Jeep Lava Tour Merapi memberi wisatawan kekuatan untuk memastikan keselamatan dalam pekerjaan saya.	5.18	Sangat Setuju
Jeep Lava Tour Merapi menyediakan peralatan keselamatan.	5.23	Sangat Setuju

Jika terjadi kecelakaan, Jeep Lava Tour Merapi berfokus pada cara memecahkan masalah dan meningkatkan keselamatan daripada menyalahkan individu tertentu.	5.20	Sangat Setuju
<b>Rata-Rata Total</b>	<b>5.20</b>	<b>SANGAT SETUJU</b>

Sumber : Data Diolah 2023

Berdasarkan hasil analisis deskriptif pada tabel 4.10 menggambarkan bahwarata-rata penilaian responden terhadap variabel *Safety Commitment* yaitu sebesar 5.20 yang berarti termasuk dalam kriteria sangat setuju/sangat baik, karena berada pada interval 5,15 - 6,00. Penilaian tertinggi berada pada indikator Jeep Lava Tour Jeep Lava Tour Merapi menyediakan peralatan keselamatan dengan rata-rata skor sebesar 5,23 dan penilaian terendah berada pada indikator Jeep Lava Tour Merapi memberi wisatawan kekuatan untuk memastikan keselamatan dalam pekerjaan saya dengan rata-rata skor sebesar 5,18.

Penilaian tertinggi pada indikator Jeep Lava Tour Merapi menyediakan peralatan keselamatan mungkin disebabkan oleh beberapa faktor, di antaranya:

1. Keselamatan menjadi prioritas utama: Dalam sebuah aktivitas wisata petualangan seperti Jeep Lava Tour Merapi, keselamatan menjadi hal yang sangat penting dan menjadi prioritas utama bagi para wisatawan. Oleh karena itu, ketika Jeep Lava Tour Merapi menyediakan peralatan keselamatan seperti helm dan sabuk pengaman, para wisatawan akan merasa lebih aman dan nyaman dalam menjalankan aktivitas wisata tersebut.
2. Memenuhi standar keselamatan: Setiap aktivitas wisata yang dijalankan oleh suatu instansi harus memenuhi standar keselamatan yang telah ditetapkan. Dalam hal ini, Jeep Lava Tour Merapi telah memenuhi standar keselamatan dengan menyediakan peralatan keselamatan yang dibutuhkan oleh para wisatawan.
3. Meningkatkan kepercayaan dan kepuasan wisatawan: Dengan menyediakan peralatan keselamatan yang memadai, Jeep Lava Tour Merapi dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan wisatawan. Hal ini karena

wisatawan akan merasa bahwa pengelola tempat wisata telah memperhatikan keselamatan mereka dengan menyediakan peralatan yang dibutuhkan.

#### 4.2.7. Variabel Kualitas Layanan (*Tangibles*)

Skor jawaban untuk variabel kualitas layanan (*tangibles*) adalah sebagai berikut:

**Tabel 4. 11. Hasil Analisa Variabel Kualitas Layanan (Tangibles)**

<b>Indikator Variabel Penelitian</b>	<b>Mean</b>	<b>Kategori</b>
Secara keseluruhan ruang di basecamp Jeep Lava Tour Merapi bersih dan rapi	5.20	Sangat Setuju
Penampilan luar basecamp Jeep Lava Tour Merapi menarik	5.20	Sangat Setuju
Fasilitas yang diberikan Jeep Lava Tour Merapi secara keseluruhan “up-to-date”	5.24	Sangat Setuju
Petugas Jeep Lava Tour Merapi secara keseluruhan berpenampilan rapi	5.20	Sangat Setuju
Area ruang tunggu basecamp Jeep Lava Tour Merapi nyaman	5.16	Sangat Setuju
Tempat parkir Jeep Lava Tour Merapi memadai	5.29	Sangat Setuju
<b>Rata-Rata Total</b>	<b>5.21</b>	<b>SANGAT SETUJU</b>

Sumber : Data Diolah 2023

Berdasarkan hasil analisis deskriptif pada tabel 4.4 menggambarkan bahwarata-rata penilaian responden terhadap variabel Kualitas Layanan (*Tangibles*) yaitu sebesar 5,21 yang berarti termasuk dalam kriteria sangat setuju/sangat baik, karena berada pada interval 5,15 - 6,00. Penilaian tertinggi berada pada indikator Tempat parkir Jeep Lava Tour Merapi memadai dengan rata-rata skor sebesar 5,29 dan penilaian terendah berada pada indikator Area ruang

tunggu basecamp Jeep Lava Tour Merapi nyaman dengan rata-rata skor sebesar 5.16.

Penilaian tertinggi pada indikator "Tempat parkir Jeep Lava Tour Merapi memadai" mungkin disebabkan oleh beberapa faktor, di antaranya:

1. Kapasitas parkir yang memadai: Tempat parkir yang memadai harus mampu menampung jumlah kendaraan yang datang dengan kapasitas yang cukup. Jika kapasitas parkir mencukupi, maka pengunjung dapat dengan mudah memarkirkan kendaraannya dan tidak perlu khawatir akan keamanan kendaraannya.
2. Akses dan lokasi yang mudah dijangkau: Pengunjung harus dapat dengan mudah menjangkau lokasi tempat parkir. Jika tempat parkir berada di lokasi yang strategis dan mudah dijangkau, pengunjung dapat dengan mudah mencari dan memarkirkan kendaraannya.
3. Keamanan tempat parkir: Keamanan tempat parkir sangat penting, sehingga pengunjung tidak perlu khawatir tentang keamanan kendaraannya. Jika tempat parkir dilengkapi dengan pengamanan yang memadai, seperti CCTV atau petugas keamanan, maka pengunjung akan merasa lebih tenang dan aman meninggalkan kendaraannya di tempat parkir tersebut.

#### 4.2.8. Variabel Kualitas Layanan (*Responsiveness*)

Skor jawaban untuk variabel Kualitas Layanan (*Responsiveness*) adalah sebagai berikut:

**Tabel 4. 12. Hasil Analisa Variabel Kualitas Layanan (*Responsiveness*)**

Indikator Variabel Penelitian	Mean	Kategori
Menurut saya, Petugas Jeep Lava Tour Merapi secara keseluruhan sopan kepada wisatawan	5.23	Sangat Setuju
Menurut saya, Petugas Jeep Lava Tour Merapi secara keseluruhan memberi perhatian khusus kepada wisatawan	5.23	Sangat Setuju

Permintaan wisatawan ditangani dengan cepat	5.21	Sangat Setuju
Petugas Jeep Lava Tour Merapi secara keseluruhan menyesuaikan layanan dengan kebutuhan wisatawan	5.19	Sangat Setuju
Perawatan fasilitas secara keseluruhan memadai dan terawat dengan baik	5.26	Sangat Setuju
Petugas Jeep Lava Tour Merapi beradaptasi dengan baik untuk menangani wisatawan saat ramai	5.21	Sangat Setuju
<b>Rata-Rata Total</b>	<b>5.22</b>	<b>SANGAT SETUJU</b>

Sumber : Data Diolah 2023

Berdasarkan hasil analisis deskriptif pada tabel 4.12 menggambarkan bahwarata-rata penilaian responden terhadap variabel Kualitas Layanan (*Responsiveness*) yaitu sebesar 5,22 yang berarti termasuk dalam kriteria sangat baik, karena berada pada interval 5,15 - 6,00. Penilaian tertinggi berada pada indikator Perawatan fasilitas secara keseluruhan memadai dan terawat dengan baik dengan rata-rata skor sebesar 5,26 dan penilaian terendah berada pada indikator Petugas Jeep Lava Tour Merapi secara keseluruhan menyesuaikan layanan dengan kebutuhan wisatawan dengan rata-rata skor sebesar 5.19.

Penilaian tertinggi pada indikator "Perawatan fasilitas secara keseluruhan memadai dan terawat dengan baik" mungkin disebabkan oleh beberapa faktor, di antaranya:

1. Kepatuhan pada jadwal perawatan: Fasilitas yang dirawat dengan baik biasanya memerlukan jadwal perawatan yang teratur. Dalam hal ini, jika pihak pengelola tempat wisata mampu mematuhi jadwal perawatan tersebut secara konsisten, maka dapat meningkatkan kualitas perawatan fasilitas.
2. Kerja tim yang baik: Perawatan fasilitas bukan hanya tanggung jawab satu atau beberapa orang saja, melainkan sebuah tim. Jika tim perawatan fasilitas

bekerja dengan baik dan berkoordinasi dengan baik, maka fasilitas akan terawat dengan baik.

3. Penggunaan bahan dan teknologi yang tepat: Penggunaan bahan dan teknologi yang tepat juga dapat meningkatkan kualitas perawatan fasilitas. Misalnya, penggunaan bahan bangunan yang tahan lama dan teknologi yang modern dapat membantu memperpanjang umur fasilitas dan meningkatkan efektivitas perawatannya.

#### 4.2.9. Variabel Kualitas Layanan (*Knowledge*)

Skor jawaban untuk variabel kualitas layanan (*Knowledge*) adalah sebagai berikut:

**Tabel 4. 13. Hasil Analisa Variabel Kualitas Layanan (*Knowledge*)**

<b>Indikator Variabel Penelitian</b>	<b>Mean</b>	<b>Kategori</b>
Pengetahuan petugas Jeep Lava Tour Merapi tentang prosedur operasional secara keseluruhan membuat wisatawan merasa nyaman	5.25	Sangat Setuju
Petugas Jeep Lava Tour Merapi memberikan informasi yang memadai dan jelas tentang kegiatan Jeep Lava Tour Merapi ini serta fasilitas yang tersedia	5.20	Sangat Setuju
Petugas Jeep Lava Tour Merapi memiliki pengetahuan tentang peralatan penunjang untuk wisatawan (misalnya: kendaraan jeep, alat P3K, <i>handy talkie</i> )	5.30	Sangat Setuju
Petugas Jeep Lava Tour Merapi mengetahui seluruh tarif dan layanan-layanan khusus yang tersedia	5.20	Sangat Setuju

<b>Rata-Rata Total</b>	<b>5.24</b>	<b>SANGAT SETUJU</b>
------------------------	-------------	----------------------

Sumber : Data Diolah 2023

Berdasarkan hasil analisis deskriptif pada tabel 4.13 menggambarkan bahwarata-rata penilaian responden terhadap variabel Kualitas Layanan (*Knowledge*) yaitu sebesar 5,24 yang berarti termasuk dalam kriteria sangat setuju/sangat baik, karena berada pada interval 5,15 - 6,00. Penilaian tertinggi berada pada indikator Petugas Jeep Lava Tour Merapi memiliki pengetahuan tentang peralatan penunjang untuk wisatawan (misalnya: kendaraan jeep, alat P3K, *handy talkie*) dengan rata-rata skor sebesar 5,30 dan penilaian terendah berada pada indikator Petugas Jeep Lava Tour Merapi mengetahui seluruh tarif dan layanan-layanan khusus yang tersedia dengan rata-rata skor sebesar 5,20.

Penilaian tertinggi pada indikator "Petugas Jeep Lava Tour Merapi memiliki pengetahuan tentang peralatan penunjang untuk wisatawan (misalnya: kendaraan jeep, alat P3K, *handy talkie*)" mungkin disebabkan oleh beberapa faktor, di antaranya:

1. Keamanan dan keselamatan: Petugas yang memiliki pengetahuan tentang peralatan penunjang dapat memberikan rasa aman dan nyaman bagi wisatawan selama berwisata. Petugas yang mengerti tentang fungsi dan cara penggunaan alat P3K dapat memberikan pertolongan pertama saat ada kecelakaan atau kejadian yang tidak diinginkan.
2. Kendali situasi: Petugas yang memahami peralatan penunjang, terutama alat komunikasi seperti *handy talkie*, dapat memudahkan komunikasi antara petugas dengan rekan kerjanya dan wisatawan. Hal ini akan membantu dalam menjaga kendali situasi dan meminimalisir terjadinya kesalahan atau kejadian yang tidak diinginkan.
3. Pelayanan yang baik: Petugas yang memiliki pengetahuan tentang kendaraan jeep dan peralatan penunjang lainnya dapat memberikan pelayanan yang baik kepada wisatawan. Misalnya, petugas dapat memberikan penjelasan tentang fasilitas dan peralatan yang tersedia, serta



memberikan rekomendasi atau saran kepada wisatawan yang membutuhkan.

#### 4.2.10. Variabel Kualitas Layanan (*Reliability and Trust*)

Skor jawaban untuk variabel kualitas layanan (*Reliability and Trust*) adalah sebagai berikut:

**Tabel 4. 14. Hasil Analisa Variabel Kualitas Layanan (*Reliability and Trust*)**

<b>Indikator Variabel Penelitian</b>	<b>Mean</b>	<b>Kategori</b>
Petugas Jeep Lava Tour Merapi memberikan nota pembayaran kepada wisatawan	5.19	Sangat Setuju
Petugas Jeep Lava Tour Merapi bagian pusat informasi dan pemesanan secara akurat memverifikasi permintaan reservasi wisatawan	5.21	Sangat Setuju
Waktu yang dibutuhkan untuk menunggu pelayanan Jeep Lava Tour Merapi tidak terlalu lama	5.23	Sangat Setuju
Sistem reservasi Jeep Lava Tour Merapi (misalnya reservasi telepon/internet) mudah digunakan	5.33	Sangat Setuju
<b>Rata-Rata Total</b>	<b>5.24</b>	<b>SANGAT SETUJU</b>

Sumber : Data Diolah 2023

Berdasarkan hasil analisis deskriptif pada tabel 4.14 menggambarkan bahwarata-rata penilaian responden terhadap variabel Kualitas Layanan (*Reliability and Trust*) yaitu sebesar 5,24 yang berarti termasuk dalam kriteria sangat setuju/sangat baik, karena berada pada interval 5,15 - 6,00. Penilaian tertinggi berada pada indikator Sistem reservasi Jeep Lava Tour Merapi (misalnya reservasi telepon/internet) mudah digunakan dengan rata-rata skor sebesar 5,33 dan penilaian



terendah berada pada indikator Petugas Jeep Lava Tour Merapi memberikan nota pembayaran kepada wisatawan dengan rata-rata skor sebesar 5,19.

Penilaian tertinggi pada indikator "Sistem reservasi Jeep Lava Tour Merapi (misalnya reservasi telepon/internet) mudah digunakan" mungkin disebabkan oleh beberapa faktor, di antaranya:

1. Kemudahan penggunaan: Sistem reservasi yang mudah digunakan dapat memberikan kenyamanan bagi wisatawan dalam memesan tiket atau melakukan reservasi. Wisatawan tidak perlu menghabiskan waktu lama untuk memesan tiket dan dapat melakukan reservasi dengan cepat dan mudah melalui telepon atau internet.
2. Ketersediaan informasi: Sistem reservasi yang mudah digunakan biasanya juga menyediakan informasi yang jelas dan lengkap mengenai produk atau layanan wisata yang ditawarkan. Hal ini akan membantu wisatawan dalam memilih jenis layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan preferensi mereka.
3. Kecepatan respons: Sistem reservasi yang mudah digunakan dan efisien akan memberikan respons yang cepat terhadap permintaan reservasi dari wisatawan. Hal ini akan memberikan rasa puas dan nyaman bagi wisatawan dalam memesan tiket atau melakukan reservasi.

#### **4.2.11. Variabel Kualitas Layanan (*Accessibility and Flexibility*)**

Skor jawaban untuk variabel kualitas layanan (*Accessibility and Flexibility*) adalah sebagai berikut:

**Tabel 4. 15. Hasil Analisa Variabel Kualitas Layanan (*Accessibility and Flexibility*)**

<b>Indikator Variabel Penelitian</b>	<b>Mean</b>	<b>Kategori</b>
Akses ke Lokasi <i>basecamp</i> Jeep Lava Tour Merapi mudah dijangkau dan mudah ditemukan.	5.23	Sangat Setuju
Petugas Jeep Lava Tour Merapi mudah untuk ditemui saat dibutuhkan	5.16	Sangat Setuju

Pelayanan khusus trip Jeep Lava Tour Merapi tersedia untuk wisatawan	5.20	Sangat Setuju
Layanan Jeep Lava Tour Merapi dapat diakses oleh wisatawan difabel / berkebutuhan khusus	5.20	Sangat Setuju
<b>Rata-Rata Total</b>	<b>5.19</b>	<b>SANGAT SETUJU</b>

Sumber : Data Diolah 2023

Berdasarkan hasil analisis deskriptif pada tabel 4.15 menggambarkan bahwasrata-rata penilaian responden terhadap variabel Kualitas Layanan (*Accessibility and Flexibility*) yaitu sebesar 5,19 yang berarti termasuk dalam kriteria sangat setuju/sangat baik, karena berada pada interval 5,15 - 6,00. Penilaian tertinggi berada pada indikator Akses ke Lokasi *basecamp* Jeep Lava Tour Merapi mudah dijangkau dan mudah ditemukan dengan rata-rata skor sebesar 5,23 dan penilaian terendah berada pada indikator Petugas Jeep Lava Tour Merapi mudah untuk ditemui saat dibutuhkan dengan rata-rata skor sebesar 5,16.

Penilaian tertinggi pada indikator "Akses ke Lokasi basecamp Jeep Lava Tour Merapi mudah dijangkau dan mudah ditemukan" mungkin disebabkan oleh beberapa faktor, di antaranya:

1. Lokasi yang strategis: Lokasi basecamp Jeep Lava Tour Merapi mudah dijangkau dan ditemukan karena letaknya yang strategis dan mudah diakses dari berbagai arah. Lokasi yang strategis ini dapat membantu wisatawan dalam mencari dan menemukan basecamp tersebut.
2. Informasi yang jelas: Basecamp Jeep Lava Tour Merapi biasanya menyediakan informasi yang jelas dan lengkap mengenai lokasi dan cara menuju basecamp tersebut. Informasi yang jelas ini dapat membantu wisatawan dalam menemukan basecamp dengan mudah dan tidak tersesat.
3. Aksesibilitas yang baik: Aksesibilitas ke basecamp Jeep Lava Tour Merapi mudah dijangkau karena tersedia berbagai jenis transportasi publik yang dapat membawa wisatawan menuju basecamp. Selain itu, jalanan menuju basecamp juga mudah dilalui oleh kendaraan pribadi.

#### 4.2.12. Variabel Kualitas Layanan (*Recovery*)

Skor jawaban untuk variabel Kualitas Layanan (*Recovery*) adalah sebagai berikut:

**Tabel 4. 16. Hasil Analisa Variabel Kualitas Layanan (*Recovery*)**

<b>Indikator Variabel Penelitian</b>	<b>Mean</b>	<b>Kategori</b>
Manajemen Jeep Lava Tour Merapi memberikan konsekuensi atau hukuman kepada petugas yang memberikan layanan tidak sesuai ketentuan	5.19	Sangat Setuju
Petugas Jeep Lava Tour Merapi dengan cepat meminta maaf ketika melakukan kesalahan layanan kepada wisatawan	5.21	Sangat Setuju
<i>Non Smoking Area</i> diperlakukan untuk mengakomodasi wisatawan yang tidak merokok jika diperlukan	5.25	Sangat Setuju
Informasi alternatif wisata diberikan saat Jeep Lava Tour penuh atau sedang ada kendala	5.22	Sangat Setuju
<b>Rata-Rata Total</b>	<b>5.21</b>	<b>SANGAT SETUJU</b>

Sumber : Data Diolah 2023

Berdasarkan hasil analisis deskriptif pada tabel 4.16 menggambarkan bahwarata-rata penilaian responden terhadap variabel Kualitas Layanan (*Recovery*) yaitu sebesar 5,21 yang berarti termasuk dalam kriteria sangat setuju/sangat baik, karena berada pada interval 5,15 - 6,00. Penilaian tertinggi berada pada indikator *Non Smoking Area* diperlakukan untuk mengakomodasi wisatawan yang tidak merokok jika diperlukan dengan rata-rata skor sebesar 5,25 dan penilaian terendah berada pada indikator Manajemen Jeep Lava Tour Merapi memberikan konsekuensi atau hukuman kepada petugas yang memberikan layanan tidak sesuai ketentuan dengan rata-rata skor sebesar 5,19.

Penilaian tertinggi pada indikator "*NonSmoking Area* diperlakukan untuk mengakomodasi wisatawan yang tidak merokok jika diperlukan" mungkin disebabkan oleh beberapa faktor, di antaranya:

1. Kebijakan yang jelas: Tempat wisata yang memberlakukan NonSmoking Area biasanya memiliki kebijakan yang jelas dan tegas mengenai batasan merokok di area publik. Hal ini dapat membantu wisatawan yang tidak merokok merasa nyaman dan terlindungi dari asap rokok.
2. Fasilitas yang memadai: Tempat wisata yang memberlakukan NonSmoking Area biasanya menyediakan fasilitas yang memadai untuk mengakomodasi wisatawan yang tidak merokok, seperti ruangan khusus untuk merokok, pembatasan merokok di area publik, dan tanda-tanda yang jelas mengenai area merokok dan non merokok.
3. Kesadaran sosial: Tempat wisata yang memberlakukan NonSmoking Area biasanya memiliki kesadaran sosial yang tinggi dalam menjaga kesehatan dan kenyamanan wisatawan, terutama mereka yang tidak merokok. Hal ini dapat meningkatkan citra tempat wisata atau hotel dan memberikan pengalaman yang baik bagi wisatawan yang berkunjung.
4. Keamanan dan kesehatan: Area NonSmoking biasanya diperlakukan dengan lebih ketat dan memperhatikan keamanan dan kesehatan wisatawan. Hal ini dapat membantu mencegah terjadinya kebakaran atau penyakit akibat merokok pasif.

### **4.3. Uji Instrumen**

#### **4.3.1. Uji Validitas**

Menurut Ghozali (2016), uji validitas dilakukan untuk menentukan apakah suatu kuesioner valid atau tidak. Validitas kuesioner dianggap terpenuhi jika pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner mampu menjelaskan dengan baik objek yang hendak diukur. Peneliti dapat menggunakan korelasi untuk menghitung hubungan antara skor masing-masing pertanyaan dengan total skor, yang dikenal dengan istilah bivariate Pearson (Product Moment Pearson). Jika hasil uji validitas menunjukkan nilai signifikan kurang dari 0,05 atau 5%, maka kuesioner dapat

dikatakan valid. Dengan demikian, uji validitas penting dilakukan untuk memastikan bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian dapat menghasilkan data yang akurat dan dapat dipercaya. Pada penelitian ini diperoleh responden sebanyak 102 orang, sehingga nilai r tabel dalam uji validitas ini adalah sebesar 0.19. Hasil pengujian diperoleh sebagai berikut:

**Tabel 4. 17. Hasil Uji Validitas**

Variabel	Indikator	r Hitung	r Tabel	Hasil
<i>Standard Operating Procedure (SOP) Pelayanan Parkir</i>	X1.1	0,449	0,195	Valid
	X1.2	0,392		Valid
	X1.3	0,377		Valid
	X1.4	0,375		Valid
	X1.5	0,293		Valid
	X1.6	0,474		Valid
	X1.7	0,444		Valid
<i>Standard Operating Procedure (SOP) Pusat Pelayanan dan Administrasi</i>	X2.1	0,236	0,195	Valid
	X2.2	0,491		Valid
	X2.3	0,220		Valid
	X2.4	0,323		Valid
	X2.5	0,553		Valid
	X2.6	0,550		Valid
	X2.7	0,384		Valid
	X2.8	0,461		Valid
	X2.9	0,325		Valid
	X2.10	0,397		Valid
<i>Standard Operating Procedure (SOP) Trip "Tour Guiding"</i>	X3.1	0,641	0,195	Valid
	X3.2	0,465		Valid
	X3.3	0,425		Valid
	X3.4	0,470		Valid
	X3.5	0,368		Valid
	X3.6	0,684		Valid
	X3.7	0,651		Valid
<i>Safety Communication</i>	X4.1	0,592	0,195	Valid
	X4.2	0,588		Valid
	X4.3	0,471		Valid
	X4.4	0,558		Valid
<i>Safety Leadership</i>	X5.1	0,585	0,195	Valid
	X5.2	0,566		Valid
	X5.3	0,687		Valid
	X5.4	0,511		Valid
<i>Safety Commitment</i>	X6.1	0,679	0,195	Valid
	X6.2	0,384		Valid
	X6.3	0,423		Valid

	X6.4	0,648		Valid
Kualitas Layanan: <i>Tangibles</i>	Y1.1	0,529	0,195	Valid
	Y1.2	0,507		Valid
	Y1.3	0,473		Valid
	Y1.4	0,593		Valid
	Y1.5	0,662		Valid
	Y1.6	0,615		Valid
	Kualitas Layanan: <i>Responsiveness</i>	Y2.1		0,658
Y2.2		0,434	Valid	
Y2.3		0,552	Valid	
Y2.4		0,593	Valid	
Y2.5		0,587	Valid	
Y2.6		0,724	Valid	
Kualitas Layanan: <i>Knowledge</i>		Y3.1	0,519	0,195
	Y3.2	0,531	Valid	
	Y3.3	0,375	Valid	
	Y3.4	0,703	Valid	
Kualitas Layanan: <i>Reliability and Trust</i>	Y4.1	0,519	0,195	Valid
	Y4.2	0,489		Valid
	Y4.3	0,686		Valid
	Y4.4	0,547		Valid
Kualitas Layanan: <i>Accessibility and Flexibility</i>	Y5.1	0,460	0,195	Valid
	Y5.2	0,715		Valid
	Y5.3	0,469		Valid
	Y5.4	0,637		Valid
Kualitas Layanan: <i>Recovery</i>	Y6.1	0,475	0,195	Valid
	Y6.2	0,438		Valid
	Y6.3	0,292		Valid
	Y6.4	0,634		Valid

Sumber: Data Diolah (2023)

Berdasarkan tabel 4.12 menunjukkan bahwa semua indikator yang digunakan untuk mengukur variabel yang digunakan dalam penelitian ini mempunyai koefisien korelasi / rhitung lebih besar dari  $r_{tabel} = 0,19$ . Sehingga semua indikator dari variabel penelitian ini dapat dikatakan valid.

Semua indikator atau pertanyaan yang digunakan dalam penelitian ini dapat dianggap valid, yaitu secara akurat dan konsisten mengukur konsep atau variabel yang sedang diteliti. Dalam konteks penelitian, validitas sangat penting untuk memastikan bahwa hasil penelitian yang diperoleh dapat diandalkan dan dapat dipercaya untuk memberikan gambaran yang tepat tentang konsep atau variabel yang diteliti. Validitas dapat mengukur sejauh mana instrumen pengukuran benar-

benar mengukur konsep atau variabel yang ingin diteliti. Jika instrumen pengukuran tidak valid, maka hasil penelitian yang diperoleh tidak dapat diandalkan atau dipercayai. Oleh karena itu, peneliti perlu memastikan bahwa instrumen pengukuran yang digunakan memiliki validitas yang memadai sebelum digunakan untuk mengumpulkan data.

#### 4.3.2. Uji Reliabilitas

Dalam konteks pengukuran, uji reliabilitas merupakan sebuah tes yang digunakan untuk menentukan sejauh mana sebuah alat pengukur mampu menghasilkan hasil yang konsisten atau stabil pada waktu dan kondisi yang berbeda. Uji ini bertujuan untuk memastikan akurasi pengukuran yang dilakukan. Salah satu cara untuk mengukur reliabilitas adalah dengan menggunakan koefisien alpha Cronbach. Koefisien ini digunakan untuk mengukur konsistensi antara item-item dalam alat pengukur. Idealnya, nilai koefisien Cronbach alpha harus berada di kisaran 0,70 hingga 0,90 atau lebih tinggi. (DeVellis, R. F. (2017).

Hasil pengujian sebagai berikut:

**Tabel 4. 18. Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach Alpha	Cut Off	Hasil
<i>Standard Operating Procedure (SOP) Pelayanan Parkir</i>	0,863	0,60	Reliabel
<i>Standard Operating Procedure (SOP) Pusat Pelayanan dan Administrasi</i>	0,824	0,60	Reliabel
<i>Standard Operating Procedure (SOP) Pelayanan Trip "Tour Guiding"</i>	0,861	0,60	Reliabel
<i>Safety Communication</i>	0,791	0,60	Reliabel
<i>Safety Leadership</i>	0,775	0,60	Reliabel
<i>Safety Commitment</i>	0,755	0,60	Reliabel
Kualitas Layanan: <i>Tangibles</i>	0,823	0,60	Reliabel
Kualitas Layanan: <i>Responsiveness</i>	0,864	0,60	Reliabel
Kualitas Layanan: <i>Knowledge</i>	0,838	0,60	Reliabel



Kualitas Layanan: <i>Reliability and Trust</i>	0,763	0,60	Reliabel
Kualitas Layanan: <i>Accessibility and Flexibility</i>	0,808	0,60	Reliabel
Kualitas Layanan: <i>Recovery</i>	0,716	0,60	Reliabel

Sumber: Data Diolah (2023)

Berdasarkan analisis pada tabel 4.11 dapat diketahui bahwa nilai Cronbach Alpha dari penelitian yang telah dilakukan berada pada kisaran 0,70 hingga 0,90. Syarat idealnya dari suatu uji reliabilitas yaitu Cronbach Alpha berada pada kisaran 0,70 hingga 0,90, maka variabel dapat di katakan reliabel. Dan apabila nilai Cronbach Alpha dibawah 0,70 maka dapat dikatakan tidak reliabel. Maka dari itu, seluruh variable pada penelitian ini dapat dikatakan reliabel

#### 4.4. Uji Asumsi Klasik

Menurut Ghozali (2018) uji asumsi klasik merupakan tahap awal yang digunakan sebelum analisis regresi linear berganda. Dilakukannya pengujian ini untuk dapat memberikan kepastian agar koefisien regresi tidak bias serta konsisten dan memiliki ketepatan dalam estimasi. Uji asumsi klasik dilakukan untuk menunjukkan bahwa pengujian yang dilakukan telah lolos dari normalitas data, multikolonieritas, autokorelasi, dan heteroskedastisitas sehingga pengujian dapat dilakukan ke analisis regresi linear. Uji asumsi klasik merupakan persyaratan statistik yang harus dilakukan pada analisis regresi linier berganda yang berbasis ordinary lest square. Dalam OLS hanya terdapat satu variabel dependen, sedangkan untuk variabel independen berjumlah lebih dari satu. Menurut Ghozali (2018:159) untuk menentukan ketepatan model perlu dilakukan pengujian atas beberapa asumsi klasik yaitu, uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskodastisitas dan uji autokorelasi.

##### 4.4.1. Uji Normalitas

Uji normalitas Kolmogorov-Smirnov adalah uji statistik yang digunakan untuk menentukan apakah suatu data berdistribusi normal atau tidak. Uji ini



didasarkan pada perbandingan antara distribusi data yang diamati dengan distribusi normal standar yang diharapkan. Jika nilai p (signifikansi) dari uji normalitas ini kurang dari tingkat signifikansi yang telah ditetapkan (biasanya 0,05), maka hipotesis nol bahwa data berdistribusi normal ditolak. Salah satu keuntungan dari uji normalitas ini adalah bahwa uji ini dapat digunakan untuk mengecek normalitas data pada berbagai jenis distribusi. (Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. 2010).

Hasil dari uji normalitas dapat dilihat pada tabel 4.12 sebagai berikut:

**Tabel 4. 19. Hasil Uji Normalitas**

<b>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</b>		Unstandardized Residual
N		102
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	11.85444987
Most Extreme Differences	Absolute	.108
	Positive	.108
	Negative	-.072
Kolmogorov-Smirnov Z		1.089
Asymp. Sig. (2-tailed)		.186

Sumber: Data diolah (2023)

Berdasarkan tabel 4.12 di atas dapat disimpulkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas karena nilai signifikansi memperoleh nilai  $0,186 > 0,05$ .

#### **4.4.2. Uji Multikolinieritas**

Uji multikolinieritas adalah suatu teknik analisis yang digunakan untuk menguji sejauh mana hubungan antara variabel independen pada suatu model statistik bersifat linier dan saling korelasi. Uji ini dilakukan untuk memastikan bahwa tidak ada variabel independen yang sangat berkorelasi satu sama lain dan dapat menyebabkan hasil analisis yang tidak valid. Salah satu cara untuk mengukur multikolinieritas adalah dengan menggunakan varians inflasi faktor (VIF), yang

mengukur seberapa besar pengaruh satu variabel independen terhadap variabilitas dari variabel independen lainnya dalam model. Nilai VIF yang dianggap tinggi adalah di atas 5 atau 10, tergantung pada disiplin ilmu yang digunakan. (Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. 2019)

Hasil dari uji multikolinierisitas dapat dilihat dari tabel 4.13 berikut ini :

**Tabel 4. 20. Hasil Uji Multikolinieritas**

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	60,928	12,195		4,996	,000		
Standard Operating Procedure	,202	,128	,172	1,581	,117	,554	1,804
Safety Management	,970	,228	,463	4,253	,000	,554	1,804

Dependent Variable: Kualitas Layanan

Sumber: Olah Data (2023)

Berdasarkan tabel 4.13 di atas model regresi tidak terjadi multikolinieritas karena tolerance value seluruh variabel independen dari model regresi  $> 0,1$  dan VIF seluruh variabel independen  $< 10$ .

#### 4.4.3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah uji statistik yang digunakan untuk menguji apakah varian error dalam model regresi linier berubah secara signifikan di seluruh tingkat variabel independen. Heteroskedastisitas terjadi ketika varian error tidak konstan di seluruh rentang nilai variabel independen, sehingga dapat mempengaruhi kesimpulan dan prediksi yang dihasilkan dari model regresi linier.

Uji heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan menggunakan berbagai teknik, seperti uji White, uji Breusch-Pagan, dan uji Glejser. (Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. 2019).

Untuk mengetahui hal tersebut dapat dilihat dari tabel 4.14 berikut ini:

**Tabel 4. 21. Hasil Uji Heteroskedasitas**

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	33,768	7,401		4,563	,000
Standard Operating Procedure	-,211	,078	-,346	-2,722	,008
Safety Management	,010	,138	,009	,071	,944

a. Dependent Variable: Kualitas Layanan

Berdasarkan tabel 4.14 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastitas atau dapat dikatakan homoskedastisitas karena nilai signifikansi seluruh variabel independen dari model regresi  $> 0,05$ .

#### **4.5. Analisis Regresi Linier Berganda**

Analisis regresi berganda adalah metode statistik yang menggunakan beberapa prediktor atau variabel independen untuk memprediksi hasil atau variabel dependen yang diinginkan. Metode ini memodelkan hubungan antara variabel dependen dan variabel independen dengan memperoleh persamaan linear dari data yang diamati. Persamaan ini dapat digunakan untuk memprediksi variabel dependen untuk nilai baru dari variabel independen. (Tabachnick, B. G., Fidell, L. S., & Ullman, J. B. 2013). Dalam penelitian ini variabel independen yang digunakan adalah SOP dan *Safety Management*, sedangkan variabel dependen yang digunakan adalah kualitas pelayanan. Hasil pengolahan data menggunakan

program SPSS dan selanjutnya di jelaskan dan dianalisis berdasarkan tabel 4.22 sebagai berikut:

**Tabel 4. 22. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**

Variabel Independent	Koefisien Regresi (Standardized Coefficient)	Sig-t (p-value )	Keterangan
Konstanta	2,19192		
SOP Pelayanan Parkir	,276	,003	Signifikan
SOP Pusat Pelayanan dan Administrasi	-,039	,694	Signifikan
SOP Trip "Tour Guiding"	,000	,997	Signifikan
Safety Communication	,195	,118	Signifikan
Safety Leadership	,373	,004	Signifikan
Safety Commitment	,009	,942	Signifikan
F Hitung		10,921	
Sig-F		0,000	
R <sup>2</sup>		0,408	

Variabel Dependen: Kualitas Layanan (Y)

Berdasarkan model regresi linier berganda, pengaruh dari Standard Operating Procedure dan Safety Management terhadap kualitas layanan dapat dijelaskan sebagai berikut:  $Y = 2,19192 + 0,276X_{1.1} + (-)0,039X_{1.2} + 0,000X_{1.3} + 0,195X_{2.1} + 0,373X_{2.2} + 0,009X_{2.3}$ . Dari persamaan regresi linier berganda tersebut, dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Jika nilai semua variabel independen adalah nol, maka kualitas layanan akan sebesar 2,19192, sesuai dengan nilai konstanta.
2. Variabel independen SOP Pelayanan Parkir (X1.1) memiliki pengaruh positif terhadap kualitas layanan, dengan koefisien regresi sebesar 0,275. Hal ini mengindikasikan bahwa jika pelayanan parkir meningkat satu satuan, maka kualitas layanan akan meningkat sebesar 0,275, dengan asumsi variabel independen lainnya konstan.

3. Variabel independen SOP Pusat Pelayanan dan Administrasi (X1.2) juga memiliki pengaruh positif terhadap kualitas layanan, dengan koefisien regresi sebesar 0,139. Artinya, jika pusat pelayanan dan administrasi meningkat satu satuan, maka kualitas layanan akan meningkat sebesar 0,139, dengan asumsi variabel independen lainnya konstan.
4. Variabel independen SOP Trip "Tour Guiding" (X1.3) juga memiliki pengaruh positif terhadap kualitas layanan, dengan koefisien regresi sebesar 0,076. Ini berarti bahwa jika trip "tour guiding" meningkat satu satuan, maka kualitas layanan akan meningkat sebesar 0,076, dengan asumsi variabel independen lainnya konstan.
5. Variabel independen Safety Communication (X2.1) memiliki pengaruh positif terhadap kualitas layanan, dengan koefisien regresi sebesar 0,195. Ini berarti bahwa jika safety communication meningkat satu satuan, maka kualitas layanan akan meningkat sebesar 0,195, dengan asumsi variabel independen lainnya konstan.
6. Variabel independen Safety Leadership (X2.2) memiliki pengaruh positif yang paling kuat terhadap kualitas layanan, dengan koefisien regresi sebesar 0,375. Ini mengindikasikan bahwa jika safety leadership meningkat satu satuan, maka kualitas layanan akan meningkat sebesar 0,375, dengan asumsi variabel independen lainnya konstan.
7. Variabel independen Safety Commitment (X2.3) juga memiliki pengaruh positif terhadap kualitas layanan, namun pengaruhnya paling lemah dibandingkan dengan variabel independen lainnya, dengan koefisien regresi sebesar 0,009. Artinya, jika safety commitment meningkat satu satuan, maka kualitas layanan akan meningkat sebesar 0,009, dengan asumsi variabel independen lainnya konstan.
8. Oleh karena itu, variabel independen yang memberikan pengaruh paling signifikan terhadap kualitas pelayanan adalah SOP Pelayanan Parkir, dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,275.
9. Selain itu, dari penjelasan model analisis regresi linier berganda di atas, dapat disimpulkan bahwa variabel independen Safety Leadership adalah

yang paling signifikan mempengaruhi kualitas pelayanan, dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,375.

#### 4.6. Uji Parsial (T)

Uji parsial atau partial test dalam analisis regresi adalah pengujian signifikansi koefisien regresi dari suatu variabel independen tertentu dengan mengontrol variabel independen lainnya. Tujuan dari uji parsial adalah untuk mengevaluasi pengaruh variabel independen secara individu dalam model regresi. Uji parsial dapat dilakukan dengan menghitung t-statistik dan menguji hipotesis nol bahwa koefisien regresi untuk variabel independen tertentu sama dengan nol. (Anderson, D. R., Sweeney, D. J., & Williams, T. A. 2019). Perhitungan t-tabel dengan menggunakan rumus:

$$\begin{aligned}t\text{-tabel} &= t_{\alpha/2 ; n-k-1} \\ &= 0,05/2; 102-6-1 \\ &= 0,025; 95 \\ &= 1,988\end{aligned}$$



Berikut ini dijelaskan cara pengujian tiap variabel secara parsial, di antaranya:

1. Untuk menguji hipotesis terhadap variabel SOP Pelayanan Parkir, digunakan kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut:
  - Jika nilai probabilitas  $< 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Ini menunjukkan adanya pengaruh secara parsial antara variabel independen dan variabel dependen.
  - Jika nilai probabilitas  $> 0,05$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Ini menunjukkan tidak adanya pengaruh secara parsial antara variabel independen dan variabel dependen. Berdasarkan Tabel 4.22, diperoleh nilai p-value sebesar  $0,003 < 0,05$ .

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak, yang artinya SOP Pelayanan Parkir berpengaruh secara positif terhadap kualitas pelayanan.

2. Untuk menguji hipotesis terhadap variabel SOP Pusat Pelayanan dan Administrasi, digunakan kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut:
  - Jika nilai probabilitas  $<0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Ini menunjukkan adanya pengaruh secara parsial antara variabel independen dan variabel dependen.
  - Jika nilai probabilitas  $>0,05$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Ini menunjukkan tidak adanya pengaruh secara parsial antara variabel independen dan variabel dependen. Berdasarkan Tabel 4.22, diperoleh nilai p-value sebesar  $0,036 < 0,05$ .

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak, yang artinya SOP Pusat Pelayanan dan Administrasi berpengaruh secara positif terhadap kualitas pelayanan.

3. Untuk menguji hipotesis terhadap SOP Trip "Tour Guiding", digunakan kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut:
  - Jika nilai probabilitas  $<0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Ini menunjukkan adanya pengaruh secara parsial antara variabel independen dan variabel dependen.
  - Jika nilai probabilitas  $>0,05$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Ini menunjukkan tidak adanya pengaruh secara parsial antara variabel independen dan variabel dependen. Berdasarkan Tabel 4.22, diperoleh nilai p-value sebesar  $0,038 < 0,05$ .

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak, yang artinya SOP Trip "Tour Guiding" berpengaruh secara positif terhadap kualitas pelayanan.

4. Dalam pengujian hipotesis terhadap variabel Safety Communication, kriteria pengambilan keputusan adalah jika nilai probabilitas kurang dari  $0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yang menunjukkan adanya pengaruh secara parsial antara variabel independen dan variabel dependen. Berdasarkan tabel 4.22, ditemukan p-value sebesar  $0,019$  yang kurang dari  $0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa Safety Communication berpengaruh secara positif terhadap kualitas pelayanan.

5. Dalam pengujian hipotesis terhadap variabel Safety Leadership, kriteria pengambilan keputusan adalah jika nilai probabilitas kurang dari 0,05, maka H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>a</sub> diterima, yang menunjukkan adanya pengaruh secara parsial antara variabel independen dan variabel dependen. Berdasarkan tabel 4.22, ditemukan p-value sebesar 0,003 yang kurang dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa Safety Leadership berpengaruh secara positif terhadap kualitas pelayanan.
6. Dalam pengujian hipotesis terhadap variabel Safety Commitment, kriteria pengambilan keputusan adalah jika nilai probabilitas kurang dari 0,05, maka H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>a</sub> diterima, yang menunjukkan adanya pengaruh secara parsial antara variabel independen dan variabel dependen. Berdasarkan tabel 4.22, ditemukan p-value sebesar 0,041 yang kurang dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa Safety Commitment berpengaruh secara positif terhadap kualitas pelayanan..

#### 4.7. Uji Simultan (Uji F)

Untuk mengetahui kebenaran hipotesis, digunakan uji F yaitu dengan pengujian koefisien regresi linier berganda secara serentak sehingga dapat diketahui variabel SOP Pelayanan Parkir (X1.1), SOP Pusat Pelayanan dan Administrasi (X1.2), SOP Trip “*Tour Guiding*” (X1.3), *Safety Communication* (X2.1), *Safety Leadership* (X2.2), dan *Safety Commitment* (X2.3) terhadap kualitas layanan (Y). Pengujian ini didasarkan F hitung > F tabel atau sig. < 0.05, di bawah ini adalah perhitungan F<sub>tabel</sub> menggunakan rumus

$$F_{\text{tabel}} = F(k ; n-k) = F(6 ; 102-6) = F(6 ; 96) = 2,21$$

Didasarkan pada tabel 4.12, terlihat bahwa nilai F hitung adalah 10,918, yang lebih besar daripada nilai F tabel sebesar 2,21 atau sig. 0,000 < 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa H<sub>0</sub> ditolak, dan ini menunjukkan bahwa variabel SOP (X1.1, X1.2, X1.3) dan Safety Management (X2.1, X2.2, X2.3) memiliki pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan.



#### 4.8. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi atau coefficient of determination adalah suatu ukuran yang mengindikasikan seberapa besar variabilitas variabel dependen (y) dapat dijelaskan oleh variabel independen (x) dalam model regresi linier. Koefisien determinasi dapat bernilai antara 0 dan 1, dimana semakin mendekati 1, maka semakin baik model regresi dalam menjelaskan hubungan antara variabel independen dan dependen. (Anderson, D. R., Sweeney, D. J., & Williams, T. A. 2019)

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa koefisien determinasi memiliki nilai sebesar 0,808 (dilihat dari tabel 4.22), yang menunjukkan bahwa variabel SOP Pelayanan Parkir, SOP Pusat Pelayanan dan Administrasi, SOP Trip "Tour Guiding", Safety Communication, Safety Leadership, dan Safety Commitment secara bersama-sama mempengaruhi kualitas layanan sebesar 80,8%. Sedangkan sisanya sebesar 19,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian karena beberapa alasan di luar model.

#### 4.9. Pembahasan

##### 4.9.1. Pengaruh SOP Pelayanan Parkir Terhadap Kualitas Layanan

Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa *Standard Operating Procedure* (SOP) memiliki efek positif terhadap kualitas layanan. Kinerja dan motivasi karyawan yang baik dapat meningkatkan kualitas layanan. Karyawan yang terlatih dan termotivasi merupakan aspek yang penting dan memberikan nilai tambah serta kepercayaan. Oleh karena itu, kemahiran dan motivasi harus memperlihatkan performa yang baik agar dapat membangun kepercayaan pelanggan. Hubungan antara *Standard Operating Procedure* (SOP) dan kualitas layanan memiliki pengaruh positif terhadap kualitas layanan. Semakin baik pelayanan parkir yang diberikan oleh petugas parkir kepada pelanggan, maka semakin tinggi pula kualitas pelayanan yang diberikan, sedangkan jika pelayanan parkir yang diberikan kurang baik, maka kualitas pelayanan juga akan menurun.

Seperti yang disampaikan Tjipto Atmoko (2011), *Standard Operating Procedure* (SOP) adalah sebuah panduan atau pedoman yang digunakan untuk melakukan tugas pekerjaan dengan tepat sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja pada instansi pemerintah atau swasta, usaha atau non-usaha, yang didasarkan pada administratif, indikator teknis, dan prosedur kerja yang sesuai dengan tata kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang berhubungan. Hal ini sangat penting dalam setiap sistem kualitas karena dapat menghasilkan kemampuan untuk bekerja dengan selaras dan sesuai dengan standar yang ditetapkan. SOP umumnya menjadi dokumen yang mengatur dan mengontrol seluruh proses bisnis.

Beberapa penelitian yang dijadikan referensi untuk penelitian ini yaitu Hernández, I. R (2022) dalam penelitiannya yang berjudul “*Pilot Study To Validate A Standard Operating Procedure For Providing Health Education To Diabetic Patients*” dan Prami, A. I. N. D., Widiasturi, N. P., & Ariestawa, I. K. A. (2021) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Standar Operasional Prosedur Terhadap Kualitas Pelayanan *Room Attendant* Pada Alam Boutique Resort Umalas Seminyak” memiliki kesimpulan bahwa kedua variable tersebut saling berhubungan yang mana penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas layanan. Meskipun penelitian ini dilakukan dengan metode yang berbeda serta dilakukan pada objek industri pariwisata seperti Jeep Lava Tour Merapi, hasilnya tetap sama. Maka dari itu, penelitian ini memperkuat kesimpulan bahwa *Standard Operating Procedure* (SOP) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas layanan.

#### **4.9.2. Pengaruh *Safety Management* Terhadap Kualitas Layanan**

Hasil penelitian ini telah membuktikan bahwa *Safety Management* yang terdiri dari *Safety Communication*, *Safety Leadership* dan *Safety Commitment* berpengaruh positif terhadap kualitas layanan. Semakin baik *Safety Management* yang diterapkan maka akan meningkatkan kualitas layanan. Maka dari itu, *Safety Management* sangat penting untuk diterapkan dan juga dievaluasi karena menurut penelitian ini, *Safety Management* sangat mempengaruhi kualitas layanan. Hubungan *Safety Management* dengan kualitas pelayanan adalah mempunyai

pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Semakin baik *Safety Management* yang diterapkan, maka kualitas pelayanan juga akan semakin tinggi dan apabila *Safety Management* yang diterapkan rendah, maka kualitas pelayanan juga akan rendah.

Seperti yang disampaikan oleh Sincalir., dkk (2010), Nilai keselamatan diungkapkan melalui kebijakan, praktik, dan prosedur keselamatan organisasi. Dalam organisasi yang kritis terhadap keselamatan, kerangka kerja yang disediakan oleh pemikiran yang berfokus pada nilai membantu memahami keputusan yang dibuat oleh operator. Nilai keselamatan sebagai hal yang sangat penting terkait dengan keselamatan dalam suatu organisasi. Nilai keselamatan adalah prediktor pertukaran informasi keselamatan antara supervisor, karyawan dan konsumen.

Beberapa penelitian yang dijadikan referensi untuk penelitian ini yaitu Nenonen S, dkk (2020) dalam penelitiannya yang berjudul “*Considerations of safety in the development of industrial services: Matter of course or matter of chance?*” dan Goerlandt F, dkk (2022) dalam penelitiannya yang berjudul “*The landscape of safety management systems research: A scientometric analysis*” memiliki kesimpulan bahwa kedua variable tersebut saling berhubungan yang mana penerapan *Safety Management* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas layanan. Meskipun penelitian ini dilakukan dengan metode yang berbeda serta dilakukan pada objek industri pariwisata seperti Jeep Lava Tour Merapi, hasilnya tetap sama. Maka dari itu, penelitian ini memperkuat kesimpulan bahwa *Safety Management* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas layanan.

## BAB V

### Kesimpulan dan Saran

Bab 5 merupakan bagian yang membahas mengenai kesimpulan dan saran untuk penelitian selanjutnya berdasarkan hasil dari pembahasan pada bab sebelumnya. Di dalam bab ini, terdapat rangkuman dan penjelasan mengenai kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan serta saran untuk penelitian selanjutnya yang dapat dilakukan untuk mengembangkan topik yang sama atau sejenis:

#### 5.1. Kesimpulan

Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa:

1. Variabel *Standard Operating Procedure* (SOP) Pelayanan Parkir berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kualitas layanan, yang dipengaruhi oleh kerapihan, kesopanan, kehati-hatian, keramahan, dan rasa tanggung jawab petugas pelayanan parkir. Hal ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan.
2. Variabel *Standard Operating Procedure* (SOP) Pusat Pelayanan dan Administrasi berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kualitas layanan, yang dipengaruhi oleh ketepatan petugas dalam menjelaskan produk layanan jasa, kerapihan, dan keramah-tamahan petugas.
3. Variabel *Standard Operating Procedure* (SOP) Trip "Tour Guiding" berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kualitas layanan, yang dipengaruhi oleh ketepatan petugas/driver dalam mengemudikan kendaraan jeep, ketepatan jalur yang dipilih, kerapihan, dan keramah-tamahan petugas/driver.
4. Variabel *Safety Communication* berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kualitas layanan, yang dipengaruhi oleh komunikasi keselamatan antara petugas dan wisatawan selama melakukan wisata Jeep Lava Tour Merapi.

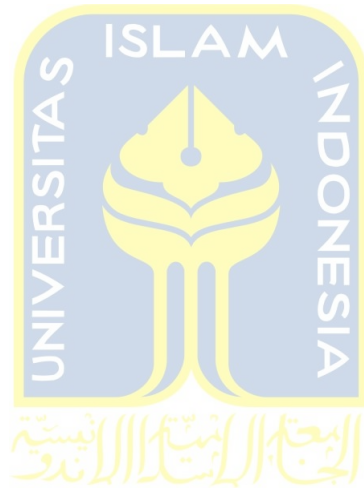
5. Variabel *Safety Leadership* berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kualitas layanan, yang dipengaruhi oleh kepemimpinan petugas dalam menjalankan wisata Jeep Lava Tour Merapi dengan memperhatikan keselamatan wisatawan.
6. Variabel *Safety Commitment* berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kualitas layanan, yang dipengaruhi oleh komitmen perusahaan Jeep Lava Tour Merapi dalam menjaga keselamatan penumpang dengan menyediakan peralatan keselamatan dan memberikan pelatihan pertolongan pertama kepada petugas.

## 5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, beberapa saran yang dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas layanan pada Jeep Lava Tour Merapi adalah:

1. Melakukan pelatihan kepada petugas pelayanan parkir untuk meningkatkan kerapian, kesopanan, kehati-hatian, keramahan, dan rasa tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan.
2. Memastikan petugas pusat pelayanan dan administrasi memiliki pengetahuan yang cukup tentang produk layanan jasa, serta meningkatkan kerapian dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan.
3. Melakukan pelatihan kepada petugas/driver trip "Tour Guiding" untuk meningkatkan ketepatan dalam mengemudikan kendaraan jeep, memilih jalur wisata, serta meningkatkan kerapian dan keramah-tamahan petugas/driver.
4. Meningkatkan komunikasi keselamatan antara petugas dan wisatawan selama melakukan wisata Jeep Lava Tour Merapi.
5. Mendorong petugas untuk menunjukkan jiwa kepemimpinan dalam menjalankan wisata Jeep Lava Tour Merapi dengan menunjukkan perhatian yang tinggi terhadap keselamatan wisatawan.
6. Meningkatkan komitmen perusahaan Jeep Lava Tour Merapi dalam menjaga keselamatan penumpang dengan menyediakan peralatan untuk menjamin keselamatan wisatawan, serta memberikan pelatihan kepada

petugas terkait pertolongan pertama kepada wisatawan ketika melakukan wisata Jeep Lava Tour Merapi.



## DAFTAR PUSTAKA

- Albacete-Saez, C. A., Fuentes-Fuentes, M. M., & Lloréns-Montes, F. J. (2007). Service quality measurement in rural accommodation. *Annals of tourism Research*, 34(1), 45-65.
- Anderson, D. R., Sweeney, D. J., & Williams, T. A. (2019). Statistics for business and economics (14th ed.). *Cengage Learning*.
- Augustyn, M. M., & Seakhoa-King, A. (2004). Is the SERVQUAL scale an adequate measure of quality in leisure, tourism and hospitality? *Advances in Hospitality and Leisure*, 1, 3-24.
- Babakus, E., & Mangold, W. G. (1989). Adapting the SERVQUAL scale to health care environment: an empirical assessment. *Enhancing Knowledge Development In Marketing*, 9(1), 67-68.
- Baharudinsyah, A. (2016). *Pengaruh Efektivitas Program Dan Standar Operasional Prosedur Surabaya Single Window Di Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Surabaya* (Doctoral dissertation, Universitas Airlangga).
- Bitner, M. J., & Hubbert, A. R. (1994). Encounter satisfaction versus overall satisfaction versus quality. *Service quality: New directions in theory and practice*, 34(2), 72-94.
- Budihardjo, I. M. (2014). *Panduan Praktis Menyusun SOP*. Ras.
- Cheng, C. C., Chang, Y. Y., & Chen, C. T. (2021). Construction of a service quality scale for the online food delivery industry. *International Journal of Hospitality Management*, 95, 102938.
- Cochran, E. K. (2013). Defining the Unique Roles and Responsibilities of the Pediatric Endocrine Nurse in the Clinical Research Setting. *Journal of Pediatric Nursing*, 2(28), 207.
- Cooper, D. (2001). Treating safety as a value. *Professional Safety*, 46(2), 17.
- Della, R. H., Lirn, T. C., & Shang, K. C. (2020). The study of safety behavior in ferry transport. *Safety science*, 131, 104912.
- DeVellis, R. F. (2017). Scale development: Theory and applications (4th ed.). *Sage Publications*.
- Dierdorff, E. C., & Morgeson, F. P. (2013). Getting what the occupation gives: Exploring multilevel links between work design and occupational values. *Personnel Psychology*, 66(3), 687-721.
- Gay, L. R., Geoffrey E. Mills, and Peter Airasian. (2012). Educational Research Competencies for Analysis and Applications. New York: Pearson.



- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Goerlandt, F., Li, J., & Reniers, G. (2022). The landscape of Safety Management Systems research: A scientometric analysis. *Journal of Safety Science and Resilience*.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis (7th ed.)*. Prentice Hall.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate data analysis (8th ed.)*. Cengage Learning.
- Heizer, J., & Render, B. (2009). *Manajemen Operasi* buku 1 edisi 9. Jakarta: Salemba Empat
- Herline, V. 2019, *Panduan Praktis Mengolah Data Kuesioner Menggunakan SPSS*, Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Hermawan, B., & Sabila, N. F. (2022). Analisis Penerapan Safety Management System di Gembira Loka Zoo. *Media Wisata*, 20(1), 124-135.
- Hernández, I. R., López, A. M. T., Orozco, M. L., Pérez, M. E. G., Luna, M. A. L., Esparza, L. B., & Camps, I. B. B. (2022). Pilot study to validate a standard operating procedure for providing health education to diabetic patients. *Journal of Taibah University Medical Sciences*.
- Indah, P. (2014). *Buku Pintar Membuat SOP (Standar Operasional Prosedur)*. Yogyakarta: Flashbooks.
- James, Evans. dan David, Collier. 2007. *Operation Management*. Pratince Hall
- Jang, H., & Topal, E. (2013). Optimizing overbreak prediction based on geological parameters comparing multiple regression analysis and artificial neural network. *Tunnelling and Underground Space Technology*, 38, 161-169.
- Johnson, B. (2007). *Managing operations*. Routledge
- Krajewski, Lee, J. Lary P. Ritzman, 1987. *Operation Management Strategy and Analysis*. Addition Wesley Publishing Company. Massachusetts.
- Laksmi, D. (2008). *Manajemen Perkantoran Modern*. Jakarta: Penerbit Pernaka.
- Lapierre, J. (1996). Service quality: The construct, its dimensionality and its measurement. *Advances In Services Marketing And Management*, 5, 45-70.
- Leedy, P. D. dan Ormrod, J. E. (2015) *Practical Research Planning and Design*. 11 ed. Harlow: Pearson Education Limited.
- Lin, Y., Wu, Y. Y., Wu, M. H., Yang, X. Y., & Zhou, M. (2016). Investigation and analysis of clinical trial research nurse to perform standard operating procedures. *Chinese Nursing Research*, 3(2), 77-79.



- Loimer, H., & Guarnieri, M. (1996). Accidents and acts of God: a history of the terms. *American journal of public health*, 86(1), 101-107.
- Lopez-Toro, A. A., Diaz-Munoz, R., & Perez-Moreno, S. (2010). An assessment of the quality of a tourist destination: The case of Nerja, Spain. *Total Quality Management*, 21(3), 269-289.
- Lovelock, C.H. (1983), "Classifying services to gain strategic marketing insights", *Journal of Marketing*, Vol. 47 No. 3, pp. 9-20.
- Mansfeld, Y., & Pizam, A. (2006). *Tourism, security and safety*. Routledge.
- Masruroh, M., & Subekti, R. (2016). Aplikasi regresi partial least square untuk analisis hubungan faktor-faktor yang mempengaruhi indeks pembangunan manusia di Kota Yogyakarta. *Media Statistika*, 9(2), 75-84.
- Memon, K., Lewandowski, R. J., Mulcahy, M. F., Riaz, A., Ryu, R. K., Sato, K. T., ... & Salem, R. (2012). Radioembolization for neuroendocrine liver metastases: safety, imaging, and long-term outcomes. *International Journal of Radiation Oncology\* Biology\* Physics*, 83(3), 887-894.
- Merrick, J. R., Grabowski, M., Ayyalasomayajula, P., & Harrald, J. R. (2005). Understanding organizational safety using value-focused thinking. *Risk Analysis: An International Journal*, 25(4), 1029-1041.
- Nasution, L. M. (2017). Statistik deskriptif. *Hikmah*, 14(1), 49-55
- Nenonen, S., & Vasara, J. (2013). Safety management in multiemployer worksites in the manufacturing industry: Opinions on co-operation and problems encountered. *International Journal of Occupational Safety and Ergonomics*, 19(2), 168-183.
- Newnam, S., Griffin, M. A., & Mason, C. (2008). Safety in work vehicles: a multilevel study linking safety values and individual predictors to work-related driving crashes. *Journal of Applied Psychology*, 93(3), 632..
- Ojo, T. K., Okoree, D., & Mireku, S. D. (2014). Service quality and customer satisfaction of public transport on Cape Coast-Accra Route, Ghana.
- Olorunniwo, F., Hsu, M. K., & Udo, G. J. (2006). Service quality, customer satisfaction, and behavioral intentions in the service factory. *Journal of services marketing*.
- Pakpahan, A. F., Prasetyo, A., Negara, E. S., Gurning, K., Situmorang, R. F. R., Tasnim, T., ... & Rantung, G. A. J. (2021). *Metodologi Penelitian Ilmiah*. Yayasan Kita Menulis.
- Parasuraman, A., Berry, L., & Zeithaml, V. (2002). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of retailing*, 67(4), 114.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *1988*, 64(1), 12-40
- Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara nomor: PER/21/M.PAN/11/2008 tentang penyusunan standar operasional prosedur (SOP) administrasi pemerintah.
- Phoon, W. O., Ong, C. N., Cho, K. S., Jeyaratnam, J., Kogi, K., Mahathevan, R. & Wongphanich, M. (1986). Education in occupational health: with special emphasis on eight Asian countries. *Occupational Medicine*, 36(4), 51-55.
- Pizam, A. (1999). A comprehensive approach to classifying acts of crime and violence at tourism destinations. *Journal of Travel Research*, 38(1), 5–12.
- Prami, A. I. N. D., Widiasturi, N. P., & Ariestawa, I. K. A. (2021). Pengaruh standar operasional prosedur terhadap kualitas pelayanan room attendant pada Alam Boutique Resort Umalas Seminyak. *Journal of Applied Management Studies (JAMMS)*, 2(2), 107-120.
- Putri, F. A., Suroto, & Wahyuni, I. (2017). Hubungan Antara Pengetahuan, Praktik Penerapan Sop, Praktik Penggunaan Apd Dan Komitmen Pekerja Dengan Risiko Kecelakaan Kerja Di Pt X Tangerang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 5(3): 269–277.
- Roscoe, J. T. (1975) *Fundamental Research Statistics for the Behavioral Sciences*, 2nd ed. New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Rust, R. T., & Oliver, R. L. (Eds.). (1993). *Service quality: New directions in theory and practice*. Sage Publications.
- Sailendra, A. (2015). *Langkah-langkah praktis membuat SOP*. Yogyakarta: Trans Idea Publishing.
- Savignac, A. R. (1994). *WTO News*, 3, 1.
- Schmenner, R. W. (1986). *How can service businesses survive and prosper?* *Sloan Management Review*, 27(3), 21-32.
- Scott, D., Hall, C. M., & Gössling, S. (2019). Global tourism vulnerability to climate change. *Annals of Tourism Research*, 77, 49-61.
- Sekaran, U. and Bougie, R. (2016). *Research methods for business, A skill building approach*. John Wiley & Sons.:
- Sekaran, Uma. (2006), *Research Methods for Business: Metodologi Penelitian untuk Bisnis Buku 1*. Jakarta: Salemba Empat
- Sinclair, R. R., Martin, J. E., & Sears, L. E. (2010). Labor unions and safety climate: Perceived union safety values and retail employee safety outcomes. *Accident Analysis & Prevention*, 42(5), 1477-1487.

- Steene, A. (1999). Risk management within tourism and travel. *Turizam*, 47(1), 13-18.
- Stevenson, W.J. (2009) *Management Operation*. Prentice Hall, UK
- Sugiyono. (2004). *Statistika untuk Penelitian*, Cetakan Keenam, Penerbit Alfabeta: Bandung
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian*. Bandung: CV Alfabeta
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian dan pengembangan*. Bandung: Alfabeta.
- Sutama, (2016), *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif, PTK Dan R&D*, Fairuz Media, Kartasura.
- Tabachnick, B. G., Fidell, L. S., & Ullman, J. B. (2013). *Using multivariate statistics* (Vol. 6, pp. 497-516). Boston, MA: pearson.
- Tambunan, R. M. 2013. *Standard Operating Procedures (SOP)*. Jakarta: Maiestas Publishing.
- Tarwaka (2014) *Manajemen dan Implementasi K3 di Tempat Kerja*. Surakarta: Harapan Press
- Tjipto, A. (2011). *Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*. Bandung: Unpad.
- Too, L., & Earl, G. (2010). Public transport service quality and sustainable development: a community stakeholder perspective. *Sustainable development*, 18(1), 51-61.
- Triyono, R. (2014). Analisis Pengaruh Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten Sukoharjo. *Jurnal Kajian Akuntansi*, 2(2), 95-110.
- Tuck, M. K., Chan, D. W., Chia, D., Godwin, A. K., Grizzle, W. E., Krueger, K. E., ... & Brenner, D. E. (2009). Standard operating procedures for serum and plasma collection: early detection research network consensus statement standard operating procedure integration working group. *Journal of proteome research*, 8(1), 113-117.
- Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Perlindungan Kepariwisata.
- Utami, A. R. D. (2020). Terapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Keselamatan dan Kesehatan Kerja. *Higeia (Journal of Public Health Research and Development)*, 4(Special 1), 77-88.
- Wang, J., Prasad, R. V., & Niemegeers, I. G. M. M. (2010). In house high definition multimedia: An overview on quality-of-service requirements. *International Journal of Research and Reviews in Computer Science*, 1(1), 19.
- Widodo, S. (2003). *Norma Perlindungan Ketenaga Kerjaan, Keselamatan, dan kesehatan Kerja*. Yogyakarta: sn.

- Yusup, F. (2018). Uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian kuantitatif. *Tarbiyah: Jurnal Ilmiah Kependidikan*, 7(1).
- Zikmund,W.G., Babin,B.J., Carr,J.C., Griffin,M. (2009). *Business Research Methods*, 8th Edition, South-Western College Pub.
- Zwetsloot, G. I., Aaltonen, M., Wybo, J. L., Saari, J., Kines, P., & De Beeck, R. O. (2013). The case for research into the zero accident vision. *Safety science*, 58, 41-48.



## LAMPIRAN-LAMPIRAN

### Lampiran 1: Kuesioner Penelitian

#### Kuesioner

#### **Pengaruh *Standard Operating Procedure (SOP)* dan *Safety Management* Terhadap Kualitas Layanan Pada Wisata Jeep Lava Tour Merapi di Sleman**

Kepada,

Yth. Saudara/i Responden

Dengan hormat,

Dalam rangka memenuhi Tugas Akhir/Skripsi, yang berjudul “**Pengaruh Penerapan *Standard Operating Procedure (SOP)* dan *Safety Management* Terhadap Kualitas Pelayanan Jeep Lava Tour Merapi di Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta**”, Saya, Sabda Elvan Afhami (16311078) Mahasiswa Universitas Islam Indonesia, Fakultas Bisnis dan Ekonomi, Jurusan Manajemen, Konsentrasi Operasional, mengharapkan kesediaan Saudara/i selaku pengguna jasa layanan Jeep Lava Tour Merapi untuk mengisi kuesioner ini yang bertujuan untuk kepentingan akademik. Oleh karena itu Saudara/i tidak perlu mencantumkan identitasnya. Atas kerjasama dan partisipasi Saudara/i, saya mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya.

#### **Identitas Responden**

- 1) Nama :
- 2) Jenis Kelamin :
  - a) Laki-laki
  - b) Perempuan
- 3) Pekerjaan :
  - a) Mahasiswa/Pelajar
  - b) Wirausaha
  - c) Pegawai Swasta
  - d) Pegawai Negeri Sipil
  - e) Lainnya
- 4) Tahun Berwisata :
  - a) 2017
  - d) 2020



5	Petugas parkir menunjukkan lokasi pusat layanan informasi dan pemesanan						
6	Petugas parkir memandu wisatawan mengeluarkan kendaraannya dari area parkir dengan baik						
7	Petugas parkir mengucapkan terimakasih kepada wisatawan						

### B. SOP Pusat Pelayanan dan Administrasi

No	Pernyataan	STS	TS	ATS	CS	S	SS
1	Petugas pelayanan pusat informasi dan pemesanan menggunakan seragam dan berpenampilan rapi						
2	Petugas pelayanan pusat informasi dan penesanan menyapa wisatawan dengan ramah						
3	Petugas memperkenalkan diri kepada wisatawan						
4	Petugas menanyakan identitas wisatawan dengan sopan						
5	Petugas menawarkan dan menjelaskan berbagai macam produk layanan wisata secara detail kepada wisatawan						
6	Petugas menjelaskan berbagai macam fasilitas yang ada di basecamp						

7	Petugas mempersilahkan wisatawan untuk menanyakan tentang layanan yang disediakan						
8	Petugas memastikan kembali produk layanan wisata yang telah dipilih oleh wisatawan						
9	Petugas memberikan nota pembayaran kepada wisatawan						
10	Petugas mengucapkan terimakasih dan mempersilahkan wisatawan untuk menunggu di area ruang tunggu yang telah disediakan						

### C. SOP Trip "Tour Guiding"

No	Pernyataan	STS	TS	ATS	CS	S	SS
1	Petugas "driver" menggunakan seragam dan berpenampilan rapi						
2	Petugas "driver" melakukan checking kendaraan sebelum memulai perjalanan wisata						
3	Petugas "driver" melakukan checking terkait rincian produk layanan wisata yang dipilih						
4	Petugas "driver" menghimbau wisatawan untuk tidak membawa barang berharga selama perjalanan wisata						
5	Petugas "driver" mengajak wisatawan untuk berdoa sebelum memulai perjalanan						



6	Petugas "driver" melakukan perjalanan wisata sesuai dengan rute yang telah ditentukan						
7	Petugas "driver" mengucapkan terimakasih kepada wisatawan setelah menyelesaikan perjalanan wisata						

#### **D. Safety Communication**

No	Pernyataan	STS	TS	ATS	CS	S	SS
1	Wisatawan merasa nyaman meminta panduan keselamatan wisata kepada petugas						
2	Wisatawan dengan bebas melaporkan semua situasi dan kondisi yang dirasa membahayakan keselamatan kepada petugas						
3	Wisatawan dapat berkomunikasi secara terbuka terkait keselamatan wisata kepada petugas						
4	Wisatawan dapat memberikan inovasi gagasan untuk meningkatkan keselamatan wisata kepada petugas						

#### **E. Safety Leadership**

No	Pernyataan	STS	TS	ATS	CS	S	SS
1	Wisatawan merasa aman dan nyaman ketika petugas						

	mengutamakan keselamatan wisata Jeep Lava Tour Merapi						
2	Wisatawan merasa aman dan nyaman ketika petugas mengetahui prosedural keselamatan wisata Jeep Lava Tour Merapi						
3	Wisatawan merasa aman dan nyaman ketika petugas sangat proaktif dalam menerapkan keselamatan wisata						
4	Wisatawan merasa aman dan nyaman ketika petugas mengatasi masalah keselamatan wisata						

#### F. Safety Commitment

No	Pernyataan	STS	TS	ATS	CS	S	SS
1	Wisatawan merasa aman dan nyaman karena Jeep Lava Tour Merapi memiliki program keselamatan yang baik						
2	Wisatawan merasa aman dan nyaman karena Jeep Lava Tour Merapi menjamin keselamatan wisata						
3	Wisatawan merasa aman dan nyaman karena Jeep Lava Tour Merapi menyediakan peralatan penunjang keselamatan yang memadai						

4	Wisatawan merasa aman dan nyaman karena Jeep Lava Tour Merapi berfokus dan mendahulukan pemecahan masalah keselamatan jika terjadi kecelakaan						
---	---	--	--	--	--	--	--

**G. Kualitas Layanan: *Tangibles***

No	Pernyataan	STS	TS	ATS	CS	S	SS
1	Menurut saya, secara keseluruhan ruang di basecamp Jeep Lava Tour Merapi bersih dan rapi						
2	Menurut saya, Penampilan luar basecamp Jeep Lava Tour Merapi menarik						
3	Menurut saya, Desain interior basecamp Jeep Lava Tour Merapi menarik						
4	Menurut saya, Fasilitas yang diberikan Jeep Lava Tour Merapi secara keseluruhan “up-to-date”						
5	Menurut saya, Petugas Jeep Lava Tour Merapi secara keseluruhan berpenampilan rapi						
6	Menurut saya, Area ruang tunggu basecamp Jeep Lava Tour Merapi nyaman						
7	Menurut saya, Tempat parkir Jeep Lava Tour Merapi memadai						

**H. Kualitas Layanan: *Responsiveness***

No	Pernyataan	STS	TS	ATS	CS	S	SS
1	Menurut saya, Petugas Jeep Lava Tour Merapi secara keseluruhan sopan kepada wisatawan						
2	Menurut saya, Petugas Jeep Lava Tour Merapi secara keseluruhan memberi perhatian khusus kepada wisatawan						
3	Menurut saya, Permintaan wisatawan ditangani dengan cepat						
4	Menurut saya, Petugas Jeep Lava Tour Merapi secara keseluruhan menyesuaikan layanan dengan kebutuhan wisatawan						
5	Menurut saya, Perawatan fasilitas secara keseluruhan memadai dan terawat dengan baik						
6	Menurut saya, Petugas Jeep Lava Tour Merapi beradaptasi dengan baik untuk menangani wisatawan saat ramai						

### I. Kualitas Layanan: *Knowledge*

No	Pernyataan	STS	TS	ATS	CS	S	SS
1	Menurut saya, Petugas Jeep Lava Tour Merapi mengetahui tentang prosedur operasional pelayanan secara keseluruhan						
2	Menurut saya, Petugas Jeep Lava Tour Merapi memberikan						

	informasi yang memadai dan jelas tentang kegiatan Jeep Lava Tour Merapi ini serta fasilitas yang tersedia						
3	Menurut saya, Petugas Jeep Lava Tour Merapi memiliki pengetahuan tentang peralatan penunjang untuk wisatawan (misalnya: kendaraan jeep, alat P3K, handy talkie)						
4	Menurut saya, Petugas Jeep Lava Tour Merapi mengetahui seluruh tarif dan layanan-layanan khusus yang tersedia						

**J. Kualitas Layanan: *Reliability and Trust***

No	Pernyataan	STS	TS	ATS	CS	S	SS
1	Petugas Jeep Lava Tour Merapi memberikan nota pembayaran kepada wisatawan						
2	Petugas Jeep Lava Tour Merapi bagian pusat informasi dan pemesanan secara akurat memverifikasi permintaan reservasi wisatawan						
3	Waktu yang dibutuhkan untuk menunggu pelayanan Jeep Lava Tour Merapi tidak terlalu lama						

4	Sistem reservasi Jeep Lava Tour Merapi (misalnya reservasi telepon/internet) mudah digunakan						
---	--	--	--	--	--	--	--

**K. Kualitas Layanan: *Accessibility and Flexibility***

No	Pernyataan	STS	TS	ATS	CS	S	SS
1	Menurut saya, Akses ke Lokasi basecamp Jeep Lava Tour Merapi mudah dijangkau dan mudah ditemukan						
2	Menurut saya, Petugas Jeep Lava Tour Merapi mudah untuk ditemui saat dibutuhkan						
3	Menurut saya, Produk Pelayanan khusus trip Jeep Lava Tour Merapi tersedia untuk wisatawan						
4	Menurut saya, Layanan Jeep Lava Tour Merapi dapat diakses oleh wisatawan difabel / berkebutuhan khusus						

**L. Kualitas Layanan: *Recovery***

No	Pernyataan	STS	TS	ATS	CS	S	SS
1	Manajemen Jeep Lava Tour Merapi memberikan konsekuensi atau hukuman kepada petugas yang memberikan layanan tidak sesuai ketentuan						
2	Petugas Jeep Lava Tour Merapi dengan cepat meminta maaf ketika						

	melakukan kesalahan layanan kepada wisatawan						
3	<i>Non Smoking Area</i> diperlakukan untuk mengakomodasi wisatawan yang tidak merokok jika diperlukan						
4	Informasi alternatif wisata diberikan saat Jeep Lava Tour penuh atau sedang ada kendala						



## Lampiran 2: Karakteristik Responden

### Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
valid Laki-laki	54	52,9	52,9	52,9
Perempuan	48	47,1	47,1	100,0
Total	102	100,0	100,0	

### Jenis Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
valid Mahasiswa/Pelajar	21	20,6	20,6	20,6
Wirausaha	25	24,5	24,5	45,1
Pegawai Swasta	35	34,3	34,3	79,4
PNS	17	16,7	16,7	96,1
Lainnya	4	3,9	3,9	100,0
Total	102	100,0	100,0	

### Tahun Mengunjungi Wisata

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
valid 2017	14	13,7	13,7	13,7
2018	22	21,6	21,6	35,3
2019	16	15,7	15,7	51,0
2020	20	19,6	19,6	70,6
2021	17	16,7	16,7	87,3
2022	13	12,7	12,7	100,0
Total	102	100,0	100,0	

### Intensitas Mengunjungi Wisata

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
valid Satu Kali	43	42,2	42,2	42,2
Dua Kali	38	37,3	37,3	79,5
Lebih Dari Dua Kali	21	20,5	20,5	100,0
Total	102	100,0	100,0	



**Lampiran 3: Rekapitulasi Data**

No	Variabel X: <i>Standard Operating Procedure (SOP)</i>																								
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	
1	3	4	4	4	4	4	4	3	4	6	4	4	4	6	4	5	4	3	4	4	5	3	5	4	
2	6	5	5	5	5	5	5	6	5	6	6	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
3	4	5	5	5	4	4	4	6	5	6	1	5	5	6	5	5	5	4	4	4	5	5	5	6	
4	6	6	4	5	5	4	4	6	6	6	1	5	5	6	5	6	5	5	5	5	5	5	5	6	
5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	6	3	5	5	6	4	5	5	5	5	5	5	5	6	5	
6	5	5	4	5	5	5	5	6	5	6	3	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	4	6	6	
7	5	5	5	5	5	5	5	6	4	6	3	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	
8	4	5	5	5	5	4	5	6	6	6	3	5	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
9	3	2	3	3	3	3	3	6	3	6	3	4	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
10	4	5	5	5	5	4	5	6	4	6	6	5	4	6	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	
11	4	4	5	5	4	5	5	6	5	6	2	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
12	4	4	4	4	5	4	6	6	5	6	2	4	5	6	5	6	4	5	5	5	5	4	5	5	
13	4	6	6	6	6	6	6	6	5	6	2	6	6	6	5	6	5	6	5	6	6	6	6	6	
14	4	5	4	4	4	5	6	6	4	6	2	6	4	6	4	6	5	4	5	6	5	5	4	5	
15	4	4	5	4	5	4	6	6	5	6	2	6	5	6	5	6	4	6	5	6	5	5	6	5	
16	4	5	5	4	4	5	6	6	5	6	2	6	5	6	5	6	5	6	5	6	6	6	6	6	
17	4	5	4	5	5	4	6	6	5	6	2	6	4	6	5	6	5	6	5	6	4	5	5	4	
18	4	5	4	5	4	5	6	6	5	6	2	6	5	6	5	6	5	6	5	6	4	5	5	5	
19	4	4	5	4	5	4	6	6	4	6	2	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	5	4	5	
20	4	5	4	5	4	5	6	4	4	6	2	6	5	6	5	6	5	4	4	6	5	5	5	4	
21	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	2	6	5	6	4	6	5	4	5	6	5	5	5	4	
22	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	6	5	6	5	5	5	6	5	5	5	5	
23	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	6	4	4	5	6	4	4	4	5	
24	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	6	5	5	
25	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
26	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
27	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	

28	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5		
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	6	5	4	4	4	4	4	4	6	6	4
30	3	3	4	3	4	3	4	4	3	5	4	4	4	5	6	4	6	6	4	5	4	5	4	4	
31	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	6	3	6	4	4	4	4	4	4	5	
32	4	4	5	6	4	5	6	5	6	6	6	6	6	4	6	5	6	6	5	5	5	6	6	5	
33	5	5	5	6	5	5	5	4	4	5	5	6	5	4	6	5	6	4	4	5	5	5	5	5	
34	4	5	4	6	4	5	5	4	5	5	5	6	4	5	6	5	6	5	5	4	5	5	5	4	
35	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
36	6	6	5	6	6	5	5	6	5	6	6	6	4	4	6	4	6	4	5	4	4	4	4	4	
37	5	6	6	6	6	6	5	5	5	4	5	6	5	5	6	6	6	5	4	5	5	5	5	5	
38	5	5	4	5	6	4	4	5	4	4	5	6	5	6	5	5	6	4	5	4	4	4	4	4	
39	4	4	4	4	6	4	4	3	4	4	5	6	4	6	5	5	6	3	4	4	3	5	4	4	
40	4	4	1	3	6	4	3	3	2	3	3	6	3	6	5	5	6	4	4	2	4	4	6	1	
41	6	4	5	4	6	5	5	3	5	4	4	6	5	6	5	4	6	5	6	5	5	5	4	5	
42	6	4	5	5	6	5	5	5	4	4	4	6	5	6	4	5	6	5	6	5	4	5	5	5	
43	6	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	6	6	6	4	4	6	5	6	5	5	5	5	5	
44	6	2	2	2	2	2	2	4	4	4	5	6	6	6	4	6	6	5	6	5	6	6	6	6	
45	6	4	3	3	3	3	1	4	3	4	4	6	6	6	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
46	6	4	4	4	5	4	4	2	2	2	2	6	6	6	2	6	6	5	6	6	5	6	6	5	
47	6	5	5	5	6	5	6	5	6	3	6	6	6	6	5	6	5	4	6	5	5	4	6	5	
48	6	4	4	4	4	5	5	4	4	3	5	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	
49	6	5	5	5	5	4	5	4	5	3	4	6	6	6	5	4	5	4	4	4	5	5	6	5	
50	6	4	4	4	5	5	5	3	4	2	4	6	6	6	5	6	4	6	5	5	5	5	6	4	
51	6	4	5	4	5	5	5	5	5	2	5	6	6	6	5	6	4	5	5	5	5	5	6	4	
52	6	5	4	6	6	6	6	6	6	2	6	6	5	5	5	6	5	6	4	5	5	6	6	5	
53	5	5	4	5	5	5	5	6	6	2	5	6	5	4	6	6	5	5	6	5	6	5	6	5	
54	6	6	6	6	6	6	6	6	5	2	5	6	6	5	6	6	5	6	6	5	6	6	6	6	
55	5	4	4	5	4	5	6	6	6	2	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
56	5	5	5	5	4	6	5	6	6	2	6	5	5	5	5	6	5	6	6	6	5	6	6	6	
57	6	6	6	6	6	6	6	6	5	2	5	6	6	5	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	
58	2	3	2	3	6	3	3	4	5	2	5	5	6	5	5	6	4	6	6	6	6	6	5	6	
59	4	5	5	5	6	5	4	5	5	2	5	5	6	4	5	6	5	6	6	6	6	6	6	6	

60	3	3	3	3	2	4	4	4	5	2	5	5	6	5	5	6	5	5	5	4	5	6	5	4
61	5	4	5	5	4	5	4	5	5	2	5	5	6	5	5	6	5	5	6	5	6	6	6	5
62	3	3	5	3	5	4	5	6	6	2	5	5	6	5	5	6	6	5	6	6	5	6	5	5
63	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	6	4	5	6	6	5	6	5	6
64	1	3	3	2	2	2	1	3	2	2	3	2	2	2	3	6	4	3	6	6	3	6	2	3
65	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	6	5	5	6	6	5	6	5	5
66	4	6	4	5	5	5	5	5	5	4	6	5	5	4	6	6	5	6	6	6	5	6	5	6
67	6	6	6	6	3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5
68	4	4	6	2	3	3	5	3	4	3	5	3	4	5	6	6	6	6	5	6	5	5	4	4
69	5	3	6	2	3	5	4	5	5	5	5	4	5	5	6	6	5	6	5	6	5	5	5	6
70	6	3	6	2	3	5	5	4	5	5	5	5	4	6	6	6	5	6	6	6	5	5	5	6
71	6	3	6	2	3	2	6	6	5	5	5	6	6	6	6	5	5	6	5	6	5	5	6	6
72	6	3	6	3	3	6	4	4	4	5	4	5	4	5	6	5	4	6	5	6	4	5	5	6
73	6	3	3	3	4	6	5	5	4	5	6	5	5	6	6	5	6	5	5	6	6	5	6	6
74	6	3	6	3	4	6	5	6	6	6	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	6	6
75	6	3	6	3	4	6	5	4	5	5	4	5	6	5	6	5	5	5	4	5	5	5	5	6
76	6	3	6	3	4	6	5	5	5	6	6	5	6	4	6	5	6	6	5	6	5	6	5	6
77	6	3	6	3	4	2	5	5	5	4	4	4	6	5	6	5	5	5	5	5	6	5	5	5
78	6	3	6	3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
79	6	3	6	3	6	6	6	3	3	3	1	1	6	1	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1
80	6	6	6	3	6	6	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	6	6	6	6
81	6	6	6	3	6	6	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	6	6	6	3
82	6	6	6	3	4	6	6	2	2	2	2	2	6	2	2	2	2	6	6	6	6	6	6	6
83	6	6	6	3	6	6	6	3	4	3	4	6	6	3	4	5	4	6	4	6	6	3	5	4
84	6	6	6	3	6	3	6	5	5	3	5	6	6	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5
85	6	6	6	3	6	6	6	3	5	2	5	6	6	5	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6
86	5	6	6	3	6	6	6	3	6	2	4	6	6	5	6	6	6	6	5	5	5	5	5	6
87	5	6	6	3	6	6	6	3	5	2	5	6	6	5	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6
88	5	6	6	3	6	6	6	3	5	2	5	6	6	5	6	5	6	6	5	6	5	4	5	5
89	5	6	6	3	6	6	6	3	4	2	5	6	6	6	6	5	6	6	5	6	5	5	5	5
90	5	6	6	3	6	6	6	3	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	5	6	5	5	5	6
91	5	6	6	3	6	6	6	3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	2	6	6

92	5	6	6	3	3	6	6	3	4	5	4	6	6	5	6	4	6	6	5	6	5	5	5	6
93	5	6	6	3	6	6	6	3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	1	6	6
94	5	6	6	3	6	6	6	4	5	5	6	6	5	4	6	5	6	6	6	6	5	2	5	6
95	5	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	3	5	6
96	4	6	6	3	6	6	6	4	4	4	6	6	6	5	6	5	6	6	6	6	5	4	6	6
97	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	2	6	6	5	6	5	6	6	6	6	6	3	6	6
98	6	6	3	6	3	6	6	4	5	5	4	5	6	5	6	5	6	6	6	6	6	2	6	6
99	6	6	4	6	6	6	6	4	5	4	5	5	6	5	6	5	6	6	6	5	6	1	6	6
100	6	6	4	3	6	6	6	4	5	5	5	6	6	5	6	6	5	6	6	5	6	4	6	6
101	6	6	5	4	6	6	6	5	4	4	5	6	6	5	5	6	5	6	6	5	6	3	6	6
102	6	4	4	5	6	6	4	4	4	4	4	5	5	5	5	6	5	6	6	5	6	2	6	6

No	Variabel X: Safety Management											
	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X6.1	X6.2	X6.3	X6.4
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	5	5	5	6	6	6	6	5	5	6	6
4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	4	5
8	6	6	6	6	4	5	5	5	5	5	5	5
9	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	4
10	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5
11	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
12	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4
13	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
14	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5
15	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5
16	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6

17	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4
18	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5
19	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5
20	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4
21	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5
22	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4
23	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
24	5	6	5	6	6	6	5	6	5	5	6	6
25	5	5	6	5	5	5	5	5	5	6	5	5
26	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	6	5
28	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	6
29	5	5	5	6	5	4	5	5	4	5	5	5
30	4	5	6	6	5	3	4	4	4	5	5	5
31	3	5	6	6	3	5	4	4	4	4	5	5
32	5	6	6	6	5	4	4	5	6	5	5	5
33	4	6	5	6	4	4	5	4	4	5	5	5
34	4	6	5	6	4	5	6	5	5	5	4	5
35	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
36	4	6	4	6	4	4	6	5	4	4	5	5
37	6	6	5	6	5	5	6	6	4	5	5	4
38	4	6	4	6	4	5	6	4	4	4	4	3
39	5	6	4	6	4	4	6	5	4	5	5	4
40	4	6	4	6	3	3	6	4	4	4	4	3
41	4	6	5	6	4	5	6	5	4	4	5	5
42	5	6	5	6	4	5	6	5	5	4	5	4
43	6	6	6	6	4	4	4	4	6	6	6	6
44	6	6	6	6	6	6	6	6	4	4	5	5
45	6	6	6	6	6	6	6	6	4	4	5	6
46	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
47	6	5	4	6	5	6	5	5	5	4	5	6
48	6	5	5	6	5	5	5	5	4	4	5	5

49	6	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6
50	6	5	5	5	5	6	6	5	5	6	5	6	6
51	6	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5
52	6	6	6	5	5	5	5	6	5	5	5	6	6
53	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	6	5
54	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	5
55	6	6	6	5	6	6	6	6	5	6	5	6	6
56	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5
57	6	5	6	5	6	5	6	6	6	6	6	6	5
58	6	6	6	6	6	6	5	6	5	6	6	6	5
59	6	5	5	5	5	6	6	6	6	5	5	4	6
60	6	5	4	5	5	6	4	6	5	5	6	6	5
61	6	6	6	5	5	6	6	6	5	6	5	6	5
62	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6
63	6	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6
64	6	3	6	2	6	6	3	2	3	3	4	3	3
65	6	4	6	5	6	6	5	4	5	5	5	5	5
66	6	6	6	5	6	6	5	5	5	6	5	5	6
67	6	5	6	6	6	6	5	5	5	6	6	5	5
68	5	3	6	4	6	6	5	5	5	4	5	5	5
69	5	4	6	5	6	6	5	5	5	4	5	5	4
70	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	6	5	6
71	4	5	6	5	6	6	5	5	6	6	6	6	6
72	5	4	5	6	6	6	5	5	6	5	5	5	5
73	5	6	5	5	5	5	6	5	6	5	5	6	6
74	5	6	5	6	5	5	6	5	6	6	5	5	5
75	5	5	5	6	6	6	6	5	6	5	5	6	5
76	5	6	5	6	5	5	5	6	6	6	6	6	6
77	4	5	4	4	4	6	5	6	6	5	6	5	5
78	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5
79	1	1	1	1	1	1	6	1	6	1	6	6	1
80	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6

81	3	3	6	3	4	6	4	6	4	6	6	4
82	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
83	4	4	6	4	4	4	4	4	6	6	6	4
84	5	5	6	5	5	5	5	5	6	6	6	5
85	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
86	5	6	6	5	6	5	5	5	6	6	4	5
87	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
88	4	5	6	4	5	6	5	5	6	5	5	5
89	4	5	6	5	5	6	5	5	6	6	6	6
90	6	6	6	6	4	6	5	5	6	5	5	5
91	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
92	6	5	6	5	5	6	5	5	6	5	4	6
93	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
94	6	5	6	4	5	6	5	4	6	5	5	6
95	6	6	6	5	6	6	6	6	6	5	5	6
96	6	4	6	5	6	6	4	5	6	5	5	6
97	6	5	6	5	6	6	5	5	6	5	5	6
98	6	4	6	5	6	6	5	5	6	5	5	6
99	6	4	4	5	6	6	5	4	6	5	5	6
100	6	4	5	5	6	6	5	5	6	4	5	6
101	6	5	4	5	6	6	5	4	6	5	4	6
102	6	5	5	4	6	6	4	4	6	5	4	6

No	Variabel Y: Kualitas Layanan																											
	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Y2.1	Y2.2	Y2.3	Y2.4	Y2.5	Y2.6	Y3.1	Y3.2	Y3.3	Y3.4	Y4.1	Y4.2	Y4.3	Y4.4	Y5.1	Y5.2	Y5.3	Y5.4	Y6.1	Y6.2	Y6.3	Y6.4
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	4	6	5	4	5	6	6	6	6	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	4	6	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	6
5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5

7	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	
8	5	5	5	5	5	5	4	6	6	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	
9	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	
10	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
11	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	
12	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	
13	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	6	6	5	5	6	6	6	5	5	
14	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	
16	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
17	4	5	6	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	
18	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	
19	4	4	5	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
20	4	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
21	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	
22	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	
23	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	
24	5	5	5	6	5	6	5	5	5	6	6	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
25	5	5	5	6	5	5	5	6	5	5	5	6	5	5	5	5	6	6	5	6	5	4	5	5	5	5	6	5	
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	
27	5	6	5	6	5	5	5	5	6	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	6	5	
28	4	5	6	6	5	5	6	5	6	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	6	5	
29	5	4	5	5	5	6	4	5	5	5	4	5	4	4	6	6	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	
30	4	5	4	5	5	5	4	4	3	5	3	3	4	4	4	4	5	4	5	6	4	4	4	5	5	4	6	4	
31	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	4	5	5	5	5	4	3	4	4	3	6	4	
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	5	5	5	6	5	6	5	5	6	6	6	5	
33	4	5	4	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	6	4
34	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	6	4	
35	6	6	6	4	3	4	3	3	3	2	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	2	4	3	3	3	4	6	4
36	4	4	5	6	6	6	6	4	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	6	5	5	6	5	5	5	6	5	
37	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	6	6	5	6	5	6	5	6	6	6	5	
38	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	4	4	5	
39	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	
40	4	5	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
41	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	
42	4	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
43	6	6	6	5	5	5	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4
44	3	3	3	3	3	4	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	6	6	6	6	6	4	5	5	4
45	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
46	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	4	4	4	4	5	5	5	6	5	5	5	6	5	5	5	5	
47	5	5	5	4	6	5	5	5	5	5	4	4	5	6	5	5	4	5	5	6	5	5	6	5	5	5	5	5	
48	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6
49	4	5	5	5	4	5	6	6	6	6	6	5	5	5	5	6	6	5	5	6	6	6	5	5	5	6	5	6	





90	6	5	5	6	5	5	4	6	6	6	6	5	5	6	4	6	4	5	6	5	6	5	5	5	4	6	5	6
91	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
92	6	5	4	6	5	5	5	5	5	6	6	5	5	6	5	6	4	5	6	4	6	5	5	5	5	6	5	6
93	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
94	6	5	5	6	5	5	5	5	4	6	4	4	5	6	5	6	4	4	6	5	5	5	4	5	5	6	4	6
95	6	6	5	6	6	6	5	5	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
96	6	4	5	5	6	5	4	5	5	6	5	6	5	4	4	5	5	5	6	5	5	5	4	5	5	6	4	6
97	6	5	5	5	6	5	6	5	5	6	5	6	5	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
98	6	5	5	5	6	5	6	4	5	6	5	6	5	5	4	5	6	4	6	5	4	5	5	6	5	6	5	6
99	6	5	6	4	6	5	6	4	4	6	4	6	5	4	5	4	6	5	6	5	4	5	5	6	5	6	5	6
100	6	5	5	5	6	5	6	4	5	6	5	6	4	5	4	5	6	5	6	5	4	5	4	6	4	6	4	6
101	6	4	5	4	4	6	6	5	5	4	4	6	5	5	5	5	6	5	6	5	5	5	4	6	4	6	5	6
102	6	5	5	4	4	6	6	5	5	5	5	6	5	4	4	5	6	5	6	5	5	4	4	6	5	6	5	6



**Lampiran 4: Uji Validitas**

**1. Variabel SOP Pelayanan Parkir**

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7
X1.1	Pearson Correlation	1	.248*	.384**	,158	.243*	.442**	.349**
	Sig. (2-tailed)		,012	,000	,113	,014	,000	,000
	N	102	102	102	102	102	102	102
X1.2	Pearson Correlation	.248*	1	.406**	.944**	.565**	.551**	.572**
	Sig. (2-tailed)	,012		,000	,000	,000	,000	,000
	N	102	102	102	102	102	102	102
X1.3	Pearson Correlation	.384**	.406**	1	.394**	.313**	.507**	.619**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,001	,000	,000
	N	102	102	102	102	102	102	102
X1.4	Pearson Correlation	,158	.944**	.394**	1	.596**	.539**	.574**
	Sig. (2-tailed)	,113	,000	,000		,000	,000	,000
	N	102	102	102	102	102	102	102
X1.5	Pearson Correlation	.243*	.565**	.313**	.596**	1	.465**	.453**
	Sig. (2-tailed)	,014	,000	,001	,000		,000	,000
	N	102	102	102	102	102	102	102
X1.6	Pearson Correlation	.442**	.551**	.507**	.539**	.465**	1	.635**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	102	102	102	102	102	102	102
X1.7	Pearson Correlation	.349**	.572**	.619**	.574**	.453**	.635**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	102	102	102	102	102	102	102

## 2. Variabel SOP Pusat Pelayanan dan Administrasi

### Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10
X2.1	Pearson Correlation	1	.507**	.896**	,015	.206*	,073	.339**	.284**	.359**	,112
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,881	,038	,465	,000	,004	,000	,263
	N	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102
X2.2	Pearson Correlation	.507**	1	.498**	.395**	.420**	.449**	.304**	.562**	.390**	.291**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,002	,000	,000	,003
	N	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102
X2.3	Pearson Correlation	.896**	.498**	1	,070	.202*	,123	.303**	.295**	.297**	,138
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,484	,042	,217	,002	,003	,002	,168
	N	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102
X2.4	Pearson Correlation	,015	.395**	,070	1	.268**	.236*	,013	.515**	,142	.417**
	Sig. (2-tailed)	,881	,000	,484		,006	,017	,895	,000	,153	,000
	N	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102
X2.5	Pearson Correlation	.206*	.420**	.202*	.268**	1	.413**	.609**	.452**	.475**	.615**
	Sig. (2-tailed)	,038	,000	,042	,006		,000	,000	,000	,000	,000
	N	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102
X2.6	Pearson Correlation	,073	.449**	,123	.236*	.413**	1	,186	.199*	,132	.216*

	Sig. (2-tailed)	,465	,000	,217	,017	,000		,062	,045	,185	,030
	N	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102
X2.7	Pearson Correlation	.339**	.304**	.303**	.013	.609**	,186	1	.334**	.526**	.476**
	Sig. (2-tailed)	,000	,002	,002	,895	,000	,062		,001	,000	,000
	N	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102
X2.8	Pearson Correlation	.284**	.562**	.295**	.515**	.452**	.199*	.334**	1	.354**	.639**
	Sig. (2-tailed)	,004	,000	,003	,000	,000	,045	,001		,000	,000
	N	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102
X2.9	Pearson Correlation	.359**	.390**	.297**	,142	.475**	,132	.526**	.354**	1	.336**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,002	,153	,000	,185	,000	,000		,001
	N	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102
X2.10	Pearson Correlation	,112	.291**	,138	.417**	.615**	.216*	.476**	.639**	.336**	1
	Sig. (2-tailed)	,263	,003	,168	,000	,000	,030	,000	,000	,001	
	N	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102

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

### 3. Variabel SOP Trip “Tour Guiding”

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7
X3.1	Pearson Correlation	1	.614**	.590**	.344**	.489**	.557**	.629**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	102	102	102	102	102	102	102
X3.2	Pearson Correlation	.614**	1	.525**	.295**	.401**	.475**	.584**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.003	.000	.000	.000
	N	102	102	102	102	102	102	102
X3.3	Pearson Correlation	.590**	.525**	1	.249*	.824**	.277**	.596**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.012	.000	.005	.000
	N	102	102	102	102	102	102	102
X3.4	Pearson Correlation	.344**	.295**	.249*	1	.153	.451**	.447**
	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.012		.124	.000	.000
	N	102	102	102	102	102	102	102
X3.5	Pearson Correlation	.489**	.401**	.824**	.153	1	.147	.455**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.124		.139	.000
	N	102	102	102	102	102	102	102
X3.6	Pearson Correlation	.557**	.475**	.277**	.451**	.147	1	.584**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.005	.000	.139		.000
	N	102	102	102	102	102	102	102
X3.7	Pearson Correlation	.629**	.584**	.596**	.447**	.455**	.584**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	102	102	102	102	102	102	102

#### 4. Variabel Safety Management

		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X6.1	X6.2	X6.3	X6.4
X4.1	Pearson Correlation	1	.443**	.520**	.433**	.722**	.445**	.481**	.248*	.605**	.210*	.159	.586**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,012	,000	,034	,110	,000
	N	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102
X4.2	Pearson Correlation	.443**	1	.399**	.775**	.280**	.194	.732**	.284**	.427**	.151	.189	.435**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,004	,051	,000	,004	,000	,130	,057	,000
	N	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102
X4.3	Pearson Correlation	.520**	.399**	1	.356**	.577**	.284**	.311**	.230*	.561**	.333**	.266**	.486**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,004	,001	,020	,000	,001	,007	,000
	N	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102
X4.4	Pearson Correlation	.433**	.775**	.356**	1	.294**	.166	.674**	.317**	.347**	.092	.219*	.427**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,003	,095	,000	,001	,000	,359	,027	,000
	N	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102
X5.1	Pearson Correlation	.722**	.280**	.577**	.294**	1	.478**	.465**	.420**	.588**	.361**	.238*	.615**
	Sig. (2-tailed)	,000	,004	,000	,003		,000	,000	,000	,000	,000	,016	,000
	N	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102
X5.2	Pearson Correlation	.445**	.194	.284**	.166	.478**	1	.364**	.599**	.466**	.322**	.357**	.488**
	Sig. (2-tailed)	,000	,051	,004	,095	,000		,000	,000	,000	,001	,000	,000

	N	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102
X5.3	Pearson Correlation	.481**	.732**	.311**	.674**	.465**	.364**	1	.507**	.442**	.206*	.306**	.462**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,001	,000	,000	,000		,000	,000	,038	,002	,000
	N	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102
X5.4	Pearson Correlation	.248*	.284**	.230*	.317**	.420**	.599**	.507**	1	.285**	.458**	.537**	.344**
	Sig. (2-tailed)	,012	,004	,020	,001	,000	,000	,000		,004	,000	,000	,000
	N	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102
X6.1	Pearson Correlation	.605**	.427**	.561**	.347**	.588**	.466**	.442**	.285**	1	.456**	.311**	.683**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,004		,000	,001	,000
	N	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102
X6.2	Pearson Correlation	.210*	,151	.333**	,092	.361**	.322**	.206*	.458**	.456**	1	.573**	.243*
	Sig. (2-tailed)	,034	,130	,001	,359	,000	,001	,038	,000	,000		,000	,014
	N	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102
X6.3	Pearson Correlation	,159	,189	.266**	.219*	.238*	.357**	.306**	.537**	.311**	.573**	1	.358**
	Sig. (2-tailed)	,110	,057	,007	,027	,016	,000	,002	,000	,001	,000		,000
	N	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102
X6.4	Pearson Correlation	.586**	.435**	.486**	.427**	.615**	.488**	.462**	.344**	.683**	.243*	.358**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,014	,000	
	N	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102



**5. Variabel Kualitas Layanan**

		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6
Y1.1	Pearson Correlation	1	.584**	.433**	.330**	.234*	.375**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,001	,018	,000
	N	102	102	102	102	102	102
Y1.2	Pearson Correlation	.584**	1	.657**	.419**	.362**	.459**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	102	102	102	102	102	102
Y1.3	Pearson Correlation	.433**	.657**	1	.292**	.358**	.424**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,003	,000	,000
	N	102	102	102	102	102	102
Y1.4	Pearson Correlation	.330**	.419**	.292**	1	.646**	.512**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,003		,000	,000
	N	102	102	102	102	102	102
Y1.5	Pearson Correlation	.234*	.362**	.358**	.646**	1	.620**
	Sig. (2-tailed)	,018	,000	,000	,000		,000
	N	102	102	102	102	102	102
Y1.6	Pearson Correlation	.375**	.459**	.424**	.512**	.620**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	102	102	102	102	102	102

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

**6. Kualitas Layanan**

	Y2.1	Y2.2	Y2.3	Y2.4	Y2.5	Y2.6	Y3.1	Y3.2	Y3.3	Y3.4
--	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------

Y2.1	Pearson Correlation	1	.458**	.583**	.640**	.421**	.610**	.440**	.388**	.397**	.533**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102
Y2.2	Pearson Correlation	.458**	1	.565**	.529**	.489**	.398**	.478**	.378**	.415**	.408**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102
Y2.3	Pearson Correlation	.583**	.565**	1	.596**	.518**	.491**	.394**	.388**	.255**	.550**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,010	,000
	N	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102
Y2.4	Pearson Correlation	.640**	.529**	.596**	1	.376**	.534**	.305**	.282**	,160	.464**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,002	,004	,109	,000
	N	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102
Y2.5	Pearson Correlation	.421**	.489**	.518**	.376**	1	.531**	.719**	.654**	.493**	.628**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102
Y2.6	Pearson Correlation	.610**	.398**	.491**	.534**	.531**	1	.520**	.348**	.328**	.590**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,001	,000
	N	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102
Y3.1	Pearson Correlation	.440**	.478**	.394**	.305**	.719**	.520**	1	.683**	.573**	.590**

	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,002	,000	,000		,000	,000	,000
	N	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102
Y3.2	Pearson Correlation	.388**	.378**	.388**	.282**	.654**	.348**	.683**	1	.551**	.579**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,004	,000	,000	,000		,000	,000
	N	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102
Y3.3	Pearson Correlation	.397**	.415**	.255**	.160	.493**	.328**	.573**	.551**	1	.438**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,010	,109	,000	,001	,000	,000		,000
	N	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102
Y3.4	Pearson Correlation	.533**	.408**	.550**	.464**	.628**	.590**	.590**	.579**	.438**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102

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

## 7. Kualitas Layanan

		Y4.1	Y4.2	Y4.3	Y4.4	Y5.1	Y5.2	Y5.3	Y5.4	Y6.1	Y6.2	Y6.3	Y6.4
Y4.1	Pearson Correlation	1	.355**	.423**	.644**	.184	.519**	.493**	.511**	.520**	.298**	.283**	.456**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,064	,000	,000	,000	,000	,002	,004	,000
	N	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102
Y4.2	Pearson Correlation	.355**	1	.512**	.377**	.595**	.485**	.298**	.388**	.290**	.499**	.394**	.447**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,002	,000	,003	,000	,000	,000

	N	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102
Y4.3	Pearson Correlation	.423**	.512**	1	.371**	.381**	.578**	.208*	.599**	.278**	.456**	.327**	.602**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,036	,000	,005	,000	,001	,000
	N	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102
Y4.4	Pearson Correlation	.644**	.377**	.371**	1	.240*	.654**	.463**	.476**	.578**	.215*	.255**	.357**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,015	,000	,000	,000	,000	,030	,010	,000
	N	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102
Y5.1	Pearson Correlation	.184	.595**	.381**	.240*	1	.529**	.385**	.457**	.366**	.532**	.323**	.430**
	Sig. (2-tailed)	,064	,000	,000	,015		,000	,000	,000	,000	,000	,001	,000
	N	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102
Y5.2	Pearson Correlation	.519**	.485**	.578**	.654**	.529**	1	.543**	.702**	.556**	.429**	.248*	.585**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,012	,000
	N	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102
Y5.3	Pearson Correlation	.493**	.298**	.208*	.463**	.385**	.543**	1	.502**	.715**	,182	.393**	.363**
	Sig. (2-tailed)	,000	,002	,036	,000	,000	,000		,000	,000	,068	,000	,000
	N	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102
Y5.4	Pearson Correlation	.511**	.388**	.599**	.476**	.457**	.702**	.502**	1	.532**	.471**	.306**	.574**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,002	,000
	N	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102
Y6.1	Pearson Correlation	.520**	.290**	.278**	.578**	.366**	.556**	.715**	.532**	1	.314**	.374**	.471**

	Sig. (2-tailed)	,000	,003	,005	,000	,000	,000	,000	,000		,001	,000	,000
Y6.2	N	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102
	Pearson Correlation	.298**	.499**	.456**	.215*	.532**	.429**	,182	.471**	.314**	1	.287**	.670**
	Sig. (2-tailed)	,002	,000	,000	,030	,000	,000	,068	,000	,001		,003	,000
Y6.3	N	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102
	Pearson Correlation	.283**	.394**	.327**	.255**	.323**	.248*	.393**	.306**	.374**	.287**	1	.216*
	Sig. (2-tailed)	,004	,000	,001	,010	,001	,012	,000	,002	,000	,003		,029
Y6.4	N	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102
	Pearson Correlation	.456**	.447**	.602**	.357**	.430**	.585**	.363**	.574**	.471**	.670**	.216*	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,029	
	N	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102

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

## Lampiran 5: Uji Reliabilitas

### 1. Variabel SOP Pelayanan Parkir

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.863	7

### 2. Variabel SOP Pusat Pelayanan dan Administrasi

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.824	10

### 3. Variabel SOP Trip "Tour Guiding"

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.861	7

### 4. Variabel *Safety Communication*

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.791	4

### 5. Variabel *Safety Leadership*

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.775	4

### 6. Variabel *Safety Commitment*

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.755	4

### 7. Variabel Kualitas Layanan: *Tangibles*

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.823	6

### 8. Variabel Kualitas Layanan: *Responsiveness*

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.864	6

**9. Variabel Kualitas Layanan: *Knowledge***

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.838	4

**10. Variabel Kualitas Layanan: *Reliability and Trust***

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.763	4

**11. Variabel Kualitas Layanan: *Accessibility and Flexibility***

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.808	4

**12. Variabel Kualitas Layanan: *Recovery***

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.716	4

## Lampiran 6: Uji Normalitas

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		102
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	11.85444987
	Absolute	.108
Most Extreme Differences	Positive	.108
	Negative	-.072
Kolmogorov-Smirnov Z		1.089
Asymp. Sig. (2-tailed)		.186

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.



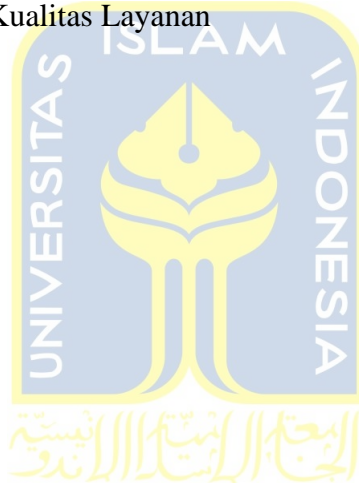


**Lampiran 7: Uji Multikolinieritas**

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	60,928	12,195		4,996	,000		
Standard Operating Procedure	,202	,128	,172	1,581	,117	,554	1,804
Safety Management	,970	,228	,463	4,253	,000	,554	1,804

a. Dependent Variable: Kualitas Layanan

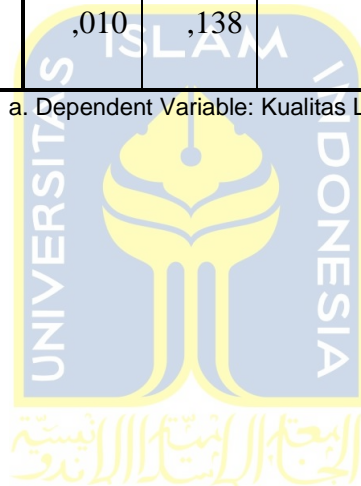


### Lampiran 8: Uji Heteroskedisitas

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	33,768	7,401		4,563	,000
Standard Operating Procedure	-,211	,078	-,346	-2,722	,008
Safety Management	,010	,138	,009	,071	,944

a. Dependent Variable: Kualitas Layanan



## Lampiran 9: Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.639 <sup>a</sup>	.808	.371	11,664

a. Predictors: (Constant), Safety Commitment, SOP Pusat Pelayanan dan Administrasi, SOP Pelayanan Parkir, Safety Communication, Safety Leadership, SOP Trip "Tour Guiding"

### ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	8912,823	6	1485,471	10,918	.000 <sup>b</sup>
Residual	12924,991	95	136,053		
Total	21837,814	101			

a. Dependent Variable: Kualitas Layanan

b. Predictors: (Constant), Safety Commitment, SOP Pusat Pelayanan dan Administrasi, SOP Pelayanan Parkir, Safety Communication, Safety Leadership, SOP Trip "Tour Guiding"

### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	61,396	11,954		5,136	,000
SOP Pelayanan Parkir	,694	,227	,275	3,059	,003
SOP Pusat Pelayanan dan Administrasi	,387	,223	,139	,392	,036
SOP Trip "Tour Guiding"	,321	,412	,000	,203	,038
Safety Communication	1,003	,637	,195	1,574	,019
Safety Leadership	2,067	,689	,375	3,002	,003
Safety Commitment	,056	,752	,009	,074	,041

a. Dependent Variable: Kualitas Layanan

## Lampiran 10: Kontribusi Peneliti

### *Standard Operating Procedure (SOP) Wisata Jeep Lava Tour Merapi*

---

#### **Standar Operasional Prosedur**

---

<b>Ruang Lingkup</b>	: <i>Parking Area</i>	
<b>Unit/Departemen</b>	: Petugas Parkir	
<b>Dokumen Terkait</b>	: -	
<b>Dibuat Tanggal</b>	: 06/04/2023	Update: __/__/23
<b>Penanggung Jawab</b>	: Kepala Petugas Parkir	

---

#### **Tujuan:**

Memastikan Layanan Pada Area Parkir Diterapkan Sesuai Prosedur Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan

---

1. Petugas parkir menggunakan seragam dan berpenampilan rapi
  2. Tempat parkir yang disediakan aman dan nyaman
  3. Petugas parkir memandu wisatawan memarkirkan kendaraannya ke area parkir dengan baik
  4. Petugas parkir menyapa wisatawan dengan sopan dan ramah
  5. Petugas parkir menunjukkan lokasi pusat layanan informasi dan pemesanan
  6. Petugas parkir memandu wisatawan mengeluarkan kendaraannya dari area parkir dengan baik
  7. Petugas parkir mengucapkan terimakasih kepada wisatawan.
-

---

### **Standar Operasional Prosedur**

---

<b>Ruang Lingkup</b>	: <i>Customer Services</i>
<b>Unit/Departemen</b>	: Pusat Pelayanan dan Administrasi
<b>Dokumen Terkait</b>	: -
<b>Dibuat Tanggal</b>	: 06/04/2023                      Update: __/__/23
<b>Penanggung Jawab</b>	: Kepala Petugas Pusat Pelayanan dan Administrasi

---

**Tujuan:**

Memastikan Layanan *Customer Services* Diterapkan Sesuai Prosedur Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan

---

1. Petugas pelayanan pusat informasi dan pemesanan menggunakan seragam dan berpenampilan rapi
  2. Petugas pelayanan pusat informasi dan pemesanan menyapa wisatawan dengan ramah
  3. Petugas memperkenalkan diri kepada wisatawan
  4. Petugas menanyakan identitas wisatawan dengan sopan
  5. Petugas menawarkan dan menjelaskan berbagai macam produk layanan wisata secara detail kepada wisatawan
  6. Petugas menjelaskan berbagai macam fasilitas yang ada di basecamp
  7. Petugas mempersilahkan wisatawan untuk menanyakan tentang layanan yang disediakan
  8. Petugas memastikan kembali produk layanan wisata yang telah dipilih oleh wisatawan
  9. Petugas memberikan nota pembayaran kepada wisatawan
  10. Petugas mengucapkan terimakasih dan mempersilahkan wisatawan untuk menunggu di area ruang tunggu yang telah disediakan
-

---

### **Standar Operasional Prosedur**

---

<b>Ruang Lingkup</b>	: <i>Tour Guiding</i>	
<b>Unit/Departemen</b>	: <i>Driver Jeep Lava Tour</i>	
<b>Dokumen Terkait</b>	: -	
<b>Dibuat Tanggal</b>	: 06/04/2023	Update: __/__/23
<b>Penanggung Jawab</b>	: Kepala Petugas Pusat Pelayanan dan Administrasi	

---

#### **Tujuan:**

Memastikan Layanan *Tour Guiding* Diterapkan Sesuai Prosedur Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan

---

1. Petugas "driver" menggunakan seragam dan berpenampilan rapi
  2. Petugas "driver" melakukan checking kendaraan sebelum memulai perjalanan wisata
  3. Petugas "driver" melakukan checking terkait rincian produk layanan wisata yang dipilih
  4. Petugas "driver" menghimbau wisatawan untuk tidak membawa barang berharga selama perjalanan wisata
  5. Petugas "driver" mengajak wisatawan untuk berdoa sebelum memulai perjalanan
  6. Petugas "driver" melakukan perjalanan wisata sesuai dengan rute yang telah ditentukan
  7. Petugas "driver" mengucapkan terimakasih kepada wisatawan setelah menyelesaikan perjalanan wisata
-