

**Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Kualitas Layanan (Studi
Pada Balakosa.Co)**

SKRIPSI



Ditulis oleh:

Nama : Paramasunu Dewangkara
Nomor Mahasiswa : 16311026
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Operasional

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
YOGYAKARTA
2023**

**Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Kualitas Layanan (Studi
Pada Balakosa.Co)**

SKRIPSI

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

Indonesia



Ditulis oleh:

Nama : Paramasunu Dewangkara
Nomor Mahasiswa : 16311026
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Operasional

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
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



(Paramasunu Dewangkara)

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

**Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Kualitas Layanan (Studi
Pada Balakosa.Co)**

Nama : Paramasunu Dewangkara
Nomor Induk Mahasiswa : 16311026
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Operasional

Yogyakarta, 13 Maret 2023

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing,



Drs. Al Hasin, MBA.

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR

TUGAS AKHIR BERJUDUL

**PENGARUH STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) TERHADAP
KUALITAS LAYANAN (STUDI PADA BALAKOSA.CO)**

Disusun Oleh : **Paramasunu Dewangkara**

Nomor Mahasiswa : **16311026**

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 : **Paramasunu Dewangkara**
No. Mahasiswa : **16311026**
Judul Tugas Akhir : **PENGARUH STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
TERHADAP KUALITAS LAYANAN (STUDI PADA
BALAKOSA.CO)**
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-**
Referensi : **Layak/~~Tidak Layak~~ ^{*)} 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*



ABSTRAK

Penelitian ini berjudul Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Kualitas Layanan (Studi Pada Balakosa.Co). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh SOP pada bagian server terhadap kualitas layanan Balakosa.Co. Untuk mengetahui pengaruh SOP pada bagian OB terhadap kualitas layanan Balakosa.Co, Untuk mengetahui pengaruh SOP pada bagian Kasir terhadap kualitas layanan Balakosa.Co Untuk mengetahui pengaruh SOP pada Barista terhadap kualitas layanan Balakosa.Co. Sampel yang diambil adalah sebagian konsumen yang pernah mengunjungi dan membeli produk dan merasakan pelayanan jasa dari kafe Balakosa.Co. Jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu minimal 200 responden. Metode pengujian dan analisis data menggunakan SPSS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa SOP pada bagian server berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan Balakosa.Co SOP pada bagian OB berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan Balakosa.Co SOP pada bagian Kasir berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan Balakosa.Co dan SOP pada Barista berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan Balakosa.Co.

Kata kunci: SOP Server, SOP Barista, SOP Kasir, SOP OB, kualitas layanan, Balakosa.Co

ABSTRACT

This study is entitled The Effect of Standard Operating Procedures (SOP) on Service Quality (Study on Balakosa.co). This study aims to determine the effect of SOP on the server section on service quality Balakosa.Co, To determine the effect of SOP on the OB section on service quality Balakosa.Co, To determine the effect of SOP on the cashier section on service quality Balakosa.Co, To determine the effect of SOP on Barista's section on Balakosa.Co's service quality. The samples taken were some consumers who had visited and bought products and felt the services of Balakosa.Co cafe. The number of samples in this study is a minimum of 200 respondents. The test method and data analysis used SPSS. The results of this study indicate that the SOP on the server section has a significant effect on the service quality of Balakosa.Co, the SOP on the OB section has a significant effect on the service quality of Balakosa.Co, the SOP on the Cashier section has a significant effect on the service quality of Balakosa.Co, and the SOP on the Barista has a significant effect. on service quality Balakosa.Co.

Keywords: *Server SOP, Barista SOP, Cashier SOP, OB SOP, service quality, Balakosa.Co*

MOTTO

فَتَعَالَى اللَّهُ الْمَلِكُ الْحَقُّ ۗ وَلَا تَعْجَلْ بِالْقُرْآنِ مِنْ قَبْلِ أَنْ يُفْضَلَ إِلَيْكَ وَحْيُهُ ۗ وَقُلْ رَبِّ زِدْنِي عِلْمًا

Maka Maha Tinggi Allah Raja Yang sebenar-benarnya, dan janganlah kamu tergesa-gesa membaca Al qur'an sebelum disempurnakan mewahyukannya kepadamu, dan katakanlah: “Ya Tuhanku, tambahkanlah kepadaku ilmu pengetahuan”. (QS 20:114)

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan kekuatan dan kemampuan pada penulis untuk menyusun Skripsi ini dengan judul: “Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Kualitas Layanan (Studi Pada Balakosa.Co)”. Penelitian ini disusun sesuai dengan kurikulum yang berlaku dilingkungan Program Studi Manajemen dan merupakan salah satu bentuk hasil pemecahan permasalahan dalam bidang Ekonomi guna melengkapi perolehan gelar jenjang studi strata satu (S1) Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia.

Proses penyusunan penelitian ini tentunya tidak lepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Kedua orangtua tercinta Tjahjono Prijambodo. S.SI., M.SI dan Ambar Triana Fibrianti. SE. yang telah dengan penuh keikhlasan dan kesabarannya, serta tiada pernah merasa lelah dalam berdo'a siang dan malam sampai akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi sebagai tanda selesainya studi di perguruan tinggi.
2. Kakek dan Nenek tercinta Drs. Suwarsito dan Sri Sukanti yang telah memberikan semangat, doa, serta energi positif kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan baik, terimakasih telah menjadi kakek yang sangat hebat.

3. Bapak Al Hasin, MBA. selaku dosen pembimbing dalam penulisan skripsi ini, terima kasih telah membimbing dan memberikan arahan dengan sabar kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Seluruh Dosen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia, yang telah mengajarkan ilmu yang tidak ternilai, hingga penulis menyelesaikan studi di Fakultas Bisnis dan Ekonomika Prodi Manajemen Universitas Islam Indonesia.
5. Teruntuk Ys Junior (Rizky, Ilham, Farda, Bagas, Papang, Angga, dan Tuntas) yang selalu memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis. Terima kasih telah menjadi sahabat yang terbaik.
6. Teruntuk seluruh HOETAN yang selalu memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis. Terima kasih telah menjadi sahabat yang terbaik.
7. Seluruh keluarga besar Entrepreneur Community FBE UII yang telah mengarahkan penulis menjadi pribadi yang lebih baik. Terimakasih telah memberikan banyak torehan cerita dan pengalaman berharga semasa kuliah ini.
8. Teruntuk Studio Kopi, terimakasih atas dorongan, masukan dan bantuannya selama ini, terimakasih juga telah menjadi tempat bertukar pikiran sehingga skripsi ini terselesaikan dengan baik.
9. Seluruh responden yang telah bersedia membantu penulis dalam pengumpulan data penelitian, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan bantuan yang diberikan.

10. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan penulis di halaman ini tapi memiliki kontribusi dalam proses penyusunan skripsi ini, terimakasih banyak atas segalanya.

Semoga amal kebaikan seluruh pihak yang telah disebutkan penulis dibalas oleh Allah SWT. Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini jauh dari kata sempurna karena mungkin ada kekurangan-kekurangan yang terdapat pada skripsi ini. Namun, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembacanya.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Hormat Saya,

Paramasunu Dewangkara

DAFTAR ISI

Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Kualitas Layanan (Studi Pada Balakosa.Co)	i
Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Kualitas Layanan (Studi Pada Balakosa.Co)	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME Error! Bookmark not defined.	
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
MOTTO	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	8
BAB II	9
KAJIAN PUSTAKA	9
2.1. Penelitian Terdahulu	9
2.2. Landasan Teori	16
2.2.1. Manajemen Operasional	16
2.2.2. Standar Operasional Prosedur (SOP)	18
2.2.3. Tujuan Pembuatan SOP	19
2.2.4. Prinsip-prinsip SOP	21

2.2.5. Jasa	22
2.2.6. Kualitas	22
2.2.7. Kualitas Pelayanan Jasa	23
2.3. Formula Hipotesis	25
2.4. Kerangka Penelitian	27
BAB III	28
METODE PENELITIAN	28
3.1. Lokasi Penelitian	28
3.2. Populasi dan Sampel.....	28
3.2.1. Populasi	28
3.2.2 Sampel.....	28
3.3. Variabel Penelitian Definisi Operasional.....	30
3.3.1. Variabel Penelitian	30
3.3.2. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	30
3.4. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data	33
3.5. Metode Analisis Data.....	34
3.5.1. Analisis Regresi Berganda.....	34
3.5.2. Uji Instrumen.....	35
3.5.3. Uji Asumsi Klasik	36
3.5.4. Uji Hipotesis.....	37
BAB IV	39
ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1. Karakteristik Responden	39
4.1.1. Jenis Kelamin Responden.....	39
4.1.2. Umur Responden	40
4.1.3. Pekerjaan Responden	40
4.1.4. Pendapatan Responden	41
4.2. Deskriptif Statistik.....	42
4.2.1. Variabel SOP bagian Server	43
4.2.2. Variabel SOP bagian OB.....	44
4.2.3. Variabel SOP bagian Kasir	45
4.2.4. Variabel SOP bagian Barista	46
4.2.3. Variabel Kualitas Layanan	47
4.3. Uji Instrumen.....	48
4.3.1. Uji Validitas	49

4.3.2. Uji Reliabilitas	50
4.4. Uji Asumsi Klasik	50
4.4.1. Uji Normalitas.....	51
4.4.2. Uji Multikolinearitas	51
4.4.3. Uji Heterokedastisitas.....	52
4.5. Analisis Regresi Berganda.....	53
4.6. Uji Hipotesis.....	55
4.6.1. Uji t (Parsial).....	55
4.6.2. Uji Statistik F (Simultan).....	57
4.6.3. Hasil Koefisien Determinasi	57
4.7. Pembahasan Hasil Penelitian	58
4.7.1. Pengaruh SOP bagian Server terhadap Kualitas Layanan	58
4.7.2. Pengaruh SOP bagian OB terhadap Kualitas Layanan.....	59
4.7.3. Pengaruh SOP bagian Kasir terhadap Kualitas Layanan	60
4.7.4. Pengaruh SOP bagian Barista terhadap Kualitas Layanan	61
BAB IV	63
KESIMPULAN DAN SARAN.....	63
5.1. Kesimpulan	63
5.2. Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA	65

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian	28
Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis kelamin	37
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Umur	38
Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan	38
Tabel 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Pendapatan	39
Tabel 4.5 Interval Skor Penilaian	40
Tabel 4.6 Distribusi Variabel SOP Bagian Server	41
Tabel 4.7 Distribusi Variabel SOP Bagian OB	42
Tabel 4.8 Distribusi Variabel SOP Bagian Kasir	42
Tabel 4.9 Distribusi Variabel SOP Bagian Barista	43
Tabel 4.10 Distribusi Variabel Kualitas Layanan.....	44
Tabel 4.11 Uji Validitas.....	46
Tabel 4.12 Uji Reliabilitas.....	47
Tabel 4.13 Uji Normalitas	48
Tabel 4.14 Uji Multikolineritas.....	49
Tabel 4.15 Uji Heterokedastisitas	50
Tabel 4.16 Uji Regresi Linier Berganda.....	50
Tabel 4.17 Hasil Uji Statistik F	54
Tabel 4.18 Hasil Koefisien Determinasi	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Penelitian	26
---	-----------

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	65
Lampiran 2 Tabulasi Data.....	71
Lampiran 3 Hasil Olah Data	117

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dalam era globalisasi ini, persaingan dalam bisnis menjadi semakin ketat yang menuntut perusahaan untuk lebih cermat dan sigap menanggapi pasar. Hal ini mengakibatkan meningkatnya standar pelayanan pada sebuah perusahaan yang bersaing ketat dengan perusahaan lain. Berbagai jenis usaha dalam bidang makanan seperti cafe, restoran dan tempat-tempat kuliner lainnya. Perkembangan bisnis kafe di Indonesia dalam kurun waktu 3 tahun yaitu 2018 hingga 2021 sangat pesat (Yana Suryana, 2016). Khususnya di kota-kota besar seperti Yogyakarta.

Kopi adalah salah satu minuman non-alkohol yang paling banyak digunakan, dan konsumsinya menyebar secara global. Ini adalah pertukaran komoditas terpenting kedua setelah minyak mentah di pasar dunia (Haile, M., & Kang, W. H. 2019). Kedai Kopi atau cafe yang berkembang saat ini tidak hanya berfungsi sebagai penyedia makanan dan minuman yang diminati pelanggan namun juga menawarkan suasana yang nyaman dan menyenangkan untuk bersantai bersama keluarga, teman, kerabat dan relasi bisnis. Kebutuhan akan makanan dan kenyamanan ini membuat bisnis jasa makanan semakin berkembang pesat. Kualitas layanan juga dipandang sangat penting dalam memasarkan produk saat ini supaya produk dapat diterima dengan baik di pasar. Kualitas pelayanan dan juga strategi dalam memasarkan produk untuk menarik minat konsumen juga harus diperhatikan. Bentuk pelayanan jasa sangatlah penting untuk diperhatikan karena para konsumen menuntut tingkat pelayanan yang tinggi dari jasa yang

diberikan. Jasa merupakan aktivitas manfaat atau kepuasan atau kegiatan yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain (Donoriyanto, 2012).

Yogyakarta terkenal sebagai kota pelajar. Melalui situs banpt terdapat 100 universitas yang terakreditasi di Yogyakarta. Wajar apabila Yogyakarta disebut sebagai kota pelajar. Banyaknya mahasiswa di Yogyakarta membuat peluang bagi para wirausahawan. Salah satu peluang usaha yang sedang *trend* di Yogyakarta adalah usaha kafe. Menurut data bappeda tahun 2020, jumlah kafe di Yogyakarta meningkat signifikan dari tahun ke tahun. Awal tahun 2016 kafe di Yogyakarta hanya ada 600 kafe. Sedangkan di tahun 2020 jumlah kafe di Yogyakarta ada 1056 kafe.

Masing-masing kafe memiliki ciri khas tersendiri. Kafe yang unik dan memiliki pelayanan baik akan memiliki potensi untuk sering dikunjungi. Untuk mempertahankan pelayanan yang baik pada kafe tersebut dibutuhkan manajemen yang baik. Manajemen kafe sangat penting. Maka dari itu setiap kafe memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) agar kegiatan dapat berjalan dengan baik. Menurut Sailendra (2015) Standar Operasional Prosedur adalah panduan untuk memastikan kegiatan operasional dalam sebuah organisasi atau perusahaan agar berjalan dengan lancar. Standar operasional prosedur yang dibutuhkan karyawan sebagai acuan untuk menjadi profesional dan handal. Bagi perusahaan yang tidak mengetahui pentingnya SOP, mereka hanya akan menganggapnya sebagai aturan kaku yang akan mengganggu fleksibilitas kerja. Sebenarnya SOP memiliki banyak manfaat bagi pertumbuhan bisnis perusahaan seperti mengidentifikasi perubahan yang diperlukan dan mengevaluasi kinerja operasional (Guerrero, G.

P., Beccaria, L. M., & Trevizan, M. A., 2008). Standar Operasional Prosedur berisikan dokumen instruksi yang tertulis terkait berbagai proses penyelenggaraan administrasi perkantoran seperti cara melakukan pekerjaan, waktu pelaksanaan, dan tempat penyelenggaraan serta orang yang berperan dalam kegiatan tersebut (Insani, 2010). Menurut Puji (2014) tujuan Standar Operasional Prosedur adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk menjaga konsistensi pekerja terhadap suatu pekerjaan atau tugas tertentu.
- 2) Sebagai acuan kegiatan pekerjaan antar sesama pekerja.
- 3) Untuk menghindari kegagalan, kesalahan, keraguan, duplikasi seperti pemborosan dalam pelaksanaan suatu kegiatan kerja.
- 4) Sebagai parameter mutu pelayanan.
- 5) Untuk meningkatkan efektif dan efisiensi penggunaan tenaga dan sumber daya.
- 6) Untuk menjelaskan tugas, wewenang, tanggung jawab pekerja.
- 7) Sebagai dokumen yang bersifat pelindung yang menjelaskan dan menilai pelaksanaan proses kerja bila terjadi sebuah kesalahan atau diduga mal praktek dan kesalahan administrative lainnya.
- 8) Sebagai dokumen untuk pelatihan.
- 9) Sebagai dokumen sejarah apabila dibuat atau direvisi SOP yang baru.

Selain memiliki tujuan, Standar Operasional Prosedur memiliki manfaat. Menurut Permenpan No.PER/21/M-PAN/11/2008) manfaat standar operasional prosedur adalah sebagai berikut:

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

Standar operasional prosedur dalam kafe erat kaitannya dengan kegiatan pelayanan dalam Kafe tersebut. Kafe harus memiliki kualitas layanan yang bagus. Kualitas Layanan adalah upaya untuk memenuhi kebutuhan yang disertai dengan keinginan konsumen, serta ketetapan cara penyampaian agar dapat memenuhi

harapan dan kepuasan pelanggan tersebut (Tjiptono dan Chandra, 2011). Kriteria pelayanan yang baik menurut Tjiptono dan Chandra (2011) adalah sebagai berikut:

- 1) Ketepatan waktu pelayanan, mulai dari menunggu dari awal pembelian sampai transaksi selesai.
- 2) Akurasi pelayanan dengan meminimalkan kesalahan dalam pelayanan dan transaksi.
- 3) Perilaku saat memberikan pelayanan, yaitu sopan santun dan keramahan ketika memberikan pelayanan.
- 4) Kemudahan mendapatkan pelayanan, yaitu tersedianya kebutuhan yang dicari konsumen.
- 5) Kenyamanan konsumen, yang meliputi area lain selain penjualan seperti tempat parkir dan kebersihan toilet.

Konsep teori kualitas layanan berasal dari penelitian yang dilakukan oleh Parasuraman (1985). Penelitian tersebut terkenal dengan penelitian SERVQUAL (Service Quality). Menurut Parasuraman et al (1985) terdapat 5 komponen untuk menilai sebuah kualitas layanan, yaitu:

- 1) *Reliability* (Keandalan)
- 2) *Responsiveness* (Daya Tanggap)
- 3) *Assurance* (Jaminan)
- 4) *Tangibles* (Bukti Langsung)
- 5) *Emphaty* (Empati)

Saat ini sangat banyak Kafe baru yang bermunculan dengan konsep-konsep yang unik. Salah satu kafe yang penulis pilih adalah kafe Balakosa.Co. Balakosa memiliki konsep yang unik, karena menggunakan desain bangunan industrial namun berada di tengah sawah sehingga memiliki *view* yang sangat bagus. Setiap harinya Balakosa.Co sangat ramai didatangi pengunjung hingga pengunjung harus *waiting list*. Kesuksesan Balakosa.Co tersebut tidak jauh dari manajemen yang baik dan penerapan standar operasional prosedur di semua kegiatan operasionalnya. Balakosa.Co memiliki standar operasional untuk beberapa divisi, yaitu: divisi bagian server, OB, Barista, dan Kasir. Masing-masing divisi memiliki standar operasional prosedur yang berbeda-beda. Setiap divisi bertanggung jawab dan harus mematuhi segala peraturan dalam standar operasional prosedur tersebut.

Divisi server memiliki prosedur tanggung jawab untuk memahami semua menu yang ada, menyebutkan nama produk yang diberikan kepada konsumen dan memberikan greetings kepada konsumen hingga merapikan meja. Divisi OB memiliki prosedur tanggung jawab untuk melakukan patroli kebersihan dan kerapian toilet dan lantai-lantai kafe. Divisi Barista memiliki prosedur tanggung jawab memahami semua produk hingga mengkomunikasikan kepada kasir bahwa produk menipis dan membunyikan lonceng ketika menu telah siap. Divisi kasir memiliki prosedur tanggung jawab memberikan greeting senyum sapa kepada konsumen, membantu konsumen memilih produk, berkoordinasi dengan server dan barista, hingga melaporkan inventaris kepada spv. Akan tetapi realitanya, banyak pengunjung yang mengeluh karena pesan minuman membutuhkan waktu

yang lama. Selain itu ketika pengunjung baru tiba, terkadang karyawan belum siap dan meja masih berantakan. Banyak minuman yang belum dibersihkan. Hal tersebut karena kurangnya kepatuhan karyawan terhadap Standar Operasional Prosedur. Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang pengaruh standar operasional perosedur terhadap kualitas pelayanan Café Balakosa.Co.

1.2. Rumusan masalah

1. Apakah SOP bagian Server berpengaruh terhadap kualitas layanan pada Balakosa.Co?
2. Apakah SOP bagian OB berpengaruh terhadap kualitas layanan pada Balakosa.Co?
3. Apakah SOP bagian Kasir berpengaruh terhadap kualitas layanan pada Balakosa.Co?
4. Apakah SOP bagian Barista berpengaruh terhadap kualitas layanan pada Balakosa.Co?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh SOP pada bagian server terhadap kualitas layanan Balakosa.Co
2. Untuk mengetahui pengaruh SOP pada bagian OB terhadap kualitas layanan Balakosa.Co
3. Untuk mengetahui pengaruh SOP pada bagian Kasir terhadap kualitas layanan Balakosa.Co

4. Untuk mengetahui pengaruh SOP pada bagian Barista terhadap kualitas layanan Balakosa.Co

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan akan mendapatkan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi serta sumber informasi bagi perusahaan dalam meningkatkan kualitas layanan terhadap pelanggan.

2. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat pengetahuan dan praktik teoritis yang berhubungan dengan manajemen operasional yaitu kualitas layanan.

3. Bagi Peneliti Lain

Penelitian yang telah dilakukan ini bisa digunakan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dijadikan tinjauan pustaka dalam penelitian ini adalah jurnal yang berjudul “*Maintaining the Standard Operating Procedure of Concierge to Enhancement of Service Quality in Four Seasons Hotel Jakarta*” oleh Audrey Krenina (2019). Dalam penelitian tersebut, objek yang dijadikan tempat penelitian yang memiliki panduan peningkatan kualitas layanan dan SOP pada Four Seasons Hotel Jakarta. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui seberapa efektifnya mempertahankan Standard Operating Procedure dalam operasi sehari-hari untuk peningkatan kualitas servis. Penelitian ini menggunakan 2 variabel yaitu SOP dan kualitas pelayanan. Variabel SOP sendiri memiliki dimensi terdiri dari konsistensi, efisiensi, meminimalkan kesalahan, penyelesaian masalah dan lain sebagainya. Sedangkan variabel kualitas pelayanan terdiri dari 5 dimensi yaitu tangible, empathy, reliability, responsiveness, dan assurance. Metode penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan melakukan wawancara, kuesioner, dan studi kepustakaan. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dengan menggunakan uji regresi linier sederhana. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa Service Quality dapat dipertahankan dengan baik menggunakan dengan penerapan SOP yang sesuai dan lebih rinci.

Penelitian lain dijadikan tinjauan pustaka dalam penelitian ini adalah jurnal yang berjudul “*The Design Of Standard Operating Procedure In Cleaning*”

Service Residential” oleh Harris, E., & Charly, H. (2016). Dalam penelitian tersebut, objek yang dijadikan tempat penelitian yang memiliki panduan peningkatan kualitas layanan dan SOP layanan pembersihan perumahan. Tujuan penelitian ini untuk merancang standar operasional prosedur untuk memperbaiki performa dari CSR dan meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan CSR. Penelitian ini menggunakan 2 variabel yaitu SOP dan kualitas pelayanan. Variabel SOP sendiri memiliki dimensi terdiri dari konsistensi, efisiensi, meminimalkan kesalahan, penyelesaian masalah dan lain sebagainya. Sedangkan variabel kualitas pelayanan terdiri dari 5 dimensi yaitu tangible, empathy, reliability, responsiveness, dan assurance. Metode penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan melakukan wawancara, kuesioner, dan studi kepustakaan. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dengan menggunakan uji regresi linier sederhana. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa standar operasional prosedur dibutuhkan oleh semua jenis usaha khususnya usaha yang menggunakan banyak sumber daya manusia untuk berkembang dan mengatur standar yang akan ditetapkan. Dengan adanya Standar Operasional Prosedur yang dirancang, CSR diharapkan dapat memperbaiki masalah yang ada dan meningkatkan performa perusahaan.

Penelitian lain dijadikan tinjauan pustaka dalam penelitian ini adalah jurnal yang berjudul “Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) Bagi Restaurant Server Terhadap Kualitas Pelayanan di Restoran Sari Bento, Pontianak” oleh Shella Angellina (2014). Dalam penelitian tersebut, objek yang dijadikan tempat penelitian yang memiliki panduan cita rasa Indonesia dari

Jepang yang berada di Pontianak yaitu restoran Sari Bento. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pengaruh SOP bagi restoran server terhadap kualitas pelayanan di Restoran Sari Bento, Pontianak. Penelitian ini menggunakan 2 variabel yaitu SOP dan kualitas pelayanan. Variabel SOP sendiri memiliki dimensi terdiri dari konsistensi, efisiensi, meminimalkan kesalahan, penyelesaian masalah dan lain sebagainya. Sedangkan variabel kualitas pelayanan terdiri dari 5 dimensi yaitu tangible, empathy, reliability, responsiveness, dan assurance. Metode penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan melakukan wawancara, kuesioner, dan studi kepustakaan. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dengan menggunakan uji regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SOP memberikan pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan di Restoran Sari Bento, Pontianak. Kesimpulannya adalah variabel SOP masih belum berjalan dengan baik seperti pada waiter atau server di restoran Sari Bento. Sementara pada variabel kualitas pelayanan juga masih dinilai rendah terutama pada dimensi responsiveness, dimana pelayanan yang diberikan waiter atau server kepada pengunjung masih sangat rendah ketika memberikan hidangannya masih sangat lama dan tidak efektif. Serta untuk dimensi tangible sendiri termasuk dimensi tertinggi, dimana waiter atau server menyediakan perlengkapan atau peralatan yang lengkap dan memadai.

Penelitian lain dijadikan tinjauan pustaka dalam penelitian ini adalah jurnal yang berjudul “Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur dan Pengendalian Kualitas Terhadap Keunggulan Bersaing Perusahaan (Survei Pada

Karyawan Hotel Ramayana Tasikmalaya)” oleh Yana Suryana (2016). Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi keunggulan bersaing Hotel Ramayana Tasikmalaya. Subyek dan tempat penelitian ini yaitu seluruh karyawan Hotel Ramayana Tasikmalaya, dimana penelitian ini juga menggunakan 3 variabel yaitu SOP, pengendalian kualitas, dan keunggulan bersaing. Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif, kemudian teknik penelitiannya menggunakan kuesioner dan wawancara. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda. Hasil penelitian membuktikan bahwa standar operasional prosedur, pengendalian kualitas, dan keunggulan bersaing pada Hotel Ramayana Tasikmalaya termasuk dalam klasifikasi baik, yang mana masing-masing variabel SOP dan pengendalian kualitas berpengaruh secara simultan akan tetapi untuk variabel pengendalian kualitas tidak terjadi hubungan secara parsial terhadap keunggulan bersaing perusahaan pada Hotel Ramayana Tasikmalaya. Kesimpulan dari penelitian tersebut adalah SOP pada Hotel Ramayana Tasikmalaya sudah baik dilihat dari kelengkapan prosedur kerja dapat menjamin kenyamanan dalam bekerja dan karyawan menjadi lebih paham dan disiplin akan tugasnya masing-masing. Pengendalian kualitas juga dilakukan dengan baik dan menerapkan kebijakan dalam bekerja karena adanya standarisasi kerja karyawan dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Kemudian keunggulan bersaing juga termasuk kedalam klasifikasi baik karena setiap konsumen selalu berkunjung kembali ke Hotel Ramayana Tasikmalaya dan pelayanannya pun juga berbeda dengan hotel lain.

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

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

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

Objek yang diinvestigasi pada penelitian ini adalah Kafe Balakosa.Co di Yogyakarta. Pada penelitian sebelumnya (Audrey Krenina, 2019) mengangkat objek SOP secara umum pada Hotel di Jakarta. Saat ini Coffeeshop semakin digemari oleh mayoritas masyarakat Indonesia khususnya di Yogyakarta. Dari berbagai banyaknya Coffeeshop di Yogyakarta akan menimbulkan perbandingan dari masing-masing kualitas layanan yang ditawarkan oleh berbagai Coffeeshop tersebut. Salah satu kualitas layanan itu bisa diterima dengan baik adalah dengan menerapkan SOP yang sesuai dan baik juga.

Ada beberapa variabel yang dipelajari pada penelitian ini. Yang terdiri dari variabel dependen dan independen. Kualitas layanan sebagai variabel dependen. SOP bagian server, SOP bagian OB, SOP bagian kasir, dan SOP bagian barista sebagai variabel independen.

2.2. Landasan Teori

2.2.1. Manajemen Operasional

Manajemen operasional adalah input, proses transformasi, output, feedback information dan lingkungan. Input yang digunakan dapat bersifat sederhana atau kompleks. Proses transformasi merupakan kegiatan perubahan nilai, oleh karena itu perlu diperhatikan karakteristik seperti efisiensi, kualitas, tenggang waktu maupun fleksibilitas. Output dapat berupa barang atau jasa ataupun sekumpulan barang atau jasa. Lingkungan 17 merupakan sesuatu yang kompleks dan sulit untuk dikontrol seperti: teknologi, ekonomi, sosial, politik, dan lain sebagainya, oleh karena itu perlu diperhatikan secara terus menerus (Yamit, Zulian. 2003).

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

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

Ruang lingkup manajemen operasi:

- a. Aspek struktural, adalah konfigurasi komponen yang membangun sistem manajemen operasi dan interaksinya dan interaksinya satu sama lain (komponen bahan, mesin, manusia, modal).
- b. Aspek fungsional, adalah aspek yang berkaitan dengan manajemen dan organisasi serta komponen struktural mulai dari tahap perencanaan, penerapan, pengendalian maupun perbaikan agar diperoleh kinerja optimum.

- c. Apek lingkungan, adalah memberikan dimensi lain pada sistem manajemen operasi yang berupa pentingnya memperhatikan perkembangan dan kecenderungan yang terjadi di luar sistem.

2.2.2. Standar Operasional Prosedur (SOP)

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

Kunci keberhasilan dalam menghasilkan pelayanan yang unggul adalah dengan menerapkan Standar Operasional Prosedur yang sesuai dengan standar kerja yang telah ditetapkan. Menurut Tathagati (2014:1), Standar Operasional Prosedur adalah dokumen yang menjabarkan aktivitas operasional yang

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

2.2.3. Tujuan Pembuatan SOP

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

- a) Untuk menjaga konsistensi tingkat penampilan kinerja dan kondisi tertentu dan kemana petugas dan lingkungan dalam menjalankan suatu pekerjaan tertentu.

- b) Sebagai acuan dalam pelaksanaan kegiatan tertentu bagi sesama pekerja dan supervisor.
- c) Untuk menghindari kegagalan, keraguan, duplikasi, dan pemborosan dalam proses pelaksanaan kegiatan.
- d) Untuk menjelaskan alur tugas, wewenang, dan tanggung jawab dari petugas yang terkait.
- e) Sebagai dokumen yang akan menjelaskan dan menilai pelaksanaan proses kerja jika sewaktu-waktu terjadi kesalahan.

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

- a) Sebagai standarisasi cara yang dilakukan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan khusus, mengurangi kesalahan, dan kelalaian.
- b) SOP membantu staf menjadi lebih mandiri dan tidak tergantung pada intervensi manajemen, sehingga akan mengurangi keterlibatan pimpinan dalam pelaksanaan proses sehari-hari.
- c) Meningkatkan akuntabilitas dengan mendokumentasikan tanggung jawab khusus dalam melaksanakan tugas.
- d) Menciptakan ukuran standar kinerja yang akan memberikan pegawai, cara konkrit untuk memperbaiki kinerja serta membantu mengevaluasi usaha yang telah dilakukan.
- e) Menciptakan bahan-bahan training yang dapat membantu pegawai baru untuk cepat melaksanakan tugasnya.
- f) Menunjukkan kinerja bahwa organisasi efisien dan dikelola dengan baik.

- g) Menyediakan pedoman bagi setiap pegawai di unit pelayanan dalam melaksanakan pemberian pelayanan sehari-hari.
- h) Menghindari tumpang tindih pelaksanaan tugas pemberian pelayanan.
- i) Membantu penelusuran terhadap kesalahan-kesalahan prosedural dalam memberikan pelayanan. Menjamin proses pelayanan tetap berjalan dalam berbagai situasi.

2.2.4. Prinsip-prinsip SOP

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

- a) Konsistensi. Konsistensi memiliki tujuan sebagai pedoman kerja, yang mana SOP itu harus dibuat dan dilaksanakan secara konsisten dari waktu ke waktu dan oleh siapapun dengan kondisi apapun.
- b) Komitmen. SOP harus dipenuhi dan dilaksanakan dengan penuh komitmen, baik itu untuk karyawan maupun pejabat tinggi perusahaan.
- c) Mengikat. Meskipun SOP bersifat dinamis terhadap penyempurnaan, namun dalam praktiknya, SOP bersifat mengikat bagi siapapun. Pekerjaan atau tugas harus diselesaikan sesuai dengan prosedur yang sudah tertulis dalam SOP.
- d) Perbaikan berkelanjutan. SOP ini tidak bersifat kaku dimana dalam pelaksanaannya, SOP harus terbuka dengan penyempurnaan untuk membentuk yang lebih efektif dan efisien.

- e) Setiap unsur memiliki peran penting. SOP mengandung peranan penting setiap pegawainya sehingga jika ada salah satu pegawai yang tidak melaksanakan perannya dengan baik maka dapat mengganggu proses lainnya.
- f) Terdokumentasi dengan baik. Seluruh prosedur yang telah distandarkan harus didokumentasikan dengan baik, sehingga dapat selalu dijadikan referensi bagi setiap mereka yang memerlukan

2.2.5. Jasa

Kata jasa itu sendiri mempunyai banyak arti, dari mulai pelayanan personal (personal service) sampai jasa sebagai suatu produk (Lupiyoadi, 2005). Jasa merupakan segala aktifitas atau manfaat yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun, menurut Kotler dan Amstrong (2001). Menurut Zeithmal dan Bitner (2004), jasa pada dasarnya adalah seluruh aktivitas ekonomi dengan output selain produk dalam pengertian fisik, dikonsumsi, dan diproduksi pada saat bersamaan, serta memberikan nilai tambah dan secara prinsip tidak berwujud bagi pembeli pertamanya. Menurut Edvardsson (2000), jasa atau pelayanan merupakan kegiatan, proses, dan interaksi serta merupakan perubahan dalam kondisi orang atau sesuatu dalam kepemilikan pelanggan.

2.2.6. Kualitas

Mengenai arti kualitas ini dapat berbeda-beda tergantung dari rangkaian kata atau kalimat dimana istilah kualitas ini dipakai. Dalam perusahaan manufaktur, istilah kualitas diartikan sebagai faktor-faktor yang terdapat dalam barang yang dihasilkan yang menyebabkan barang tersebut sesuai dengan tujuan

apa barang itu dihasilkan. Ditinjau dari pandangan konsumen, secara subjektif kualitas adalah sesuatu yang sesuai dengan selera (*fitness for use*). Menurut Davis dalam Yamit (2010), membuat definisi kualitas yang lebih luas cakupannya, dimana kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Pendekatan yang dikemukakan Goetsch Davis ini menegaskan bahwa kualitas itu bukan hanya menekankan pada aspek hasil akhir, yaitu produk dan jasa melainkan juga menyangkut kualitas manusia, kualitas proses, dan kualitas lingkungan. Sangatlah mustahil menghasilkan produk dan jasa yang berkualitas tanpa melalui manusia dan proses yang berkualitas.

2.2.7. Kualitas Pelayanan Jasa

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

Menurut Tjiptono (2010), kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan begitu dapat disimpulkan, bahwa ada faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan yaitu jasa yang diharapkan dan jasa yang dirasakan. Apabila jasa yang dirasakan sesuai dengan jasa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan akan dipersepsikan baik atau positif. Jika jasa yang dipersepsikan melebihi jasa yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Demikian juga sebaliknya apabila jasa yang dipersepsikan lebih jelek dibandingkan dengan jasa yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk atau negatif. Oleh karena itu, baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

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

1. Bukti Fisik (Tangible) Wujud kenyataan yang berfokus pada elemen-elemen yang merepresentasikan pelayanan secara fisik yang meliputi fasilitas fisik lokasi (jarak yang sulit dijangkau atau tidak), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
2. Keandalan (Reliability) Kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan dengan tepat yang meliputi

kesesuaian kinerja dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan, sikap simpatik, dan akurasi yang tinggi.

3. Daya Tanggap (Responsiveness) Kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsive) dan tepat kepada pelanggan dengan informasi yang jelas. Dimensi ini menekankan pada perilaku personel yang memberikan pelayanan untuk memperhatikan permintaan, pertanyaan, dan keamatan dari para pelanggan.

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

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

2.3. Formula Hipotesis

Menurut A.S Moenir (2002) mendefinisikan pelayanan menjadi aktivitas yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang yang hanya bisa dirasakan oleh orang yang melayani atau SOP bagian server (X1) SOP bagian OB (X2) SOP bagian kasir (X3) Kualitas Layanan (Y) SOP bagian barista (X4) yang dilayani. Haris & Charly (2016) mengatakan, SOP harus jelas, ringkas, dan ditulis dalam kalimat sederhana yang mudah dipahami dan diterapkan dalam situasi

operasional. Sama seperti Audrey Krenina (2019), SOP harus sederhana, jelas, ringkas dan preskriptif. Penting juga untuk mempertimbangkan subjek utama SOP, yaitu semua karyawan di berbagai departemen bisnis. SOP harus ditulis untuk menjawab kebutuhan dan tingkat pendidikan mayoritas anggota departemen, dengan menggunakan bahasa yang mudah dipahami. Menurut Tambunan (2008) SOP merupakan suatu pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional yang ada dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang di dalam organisasi berjalan secara efektif konsisten standard dan sistematis. Berdasarkan uraian di atas maka hipotesis yang diambil oleh peneliti ialah sebagai berikut:

H1: SOP pada bagian server berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan Balakosa.Co.

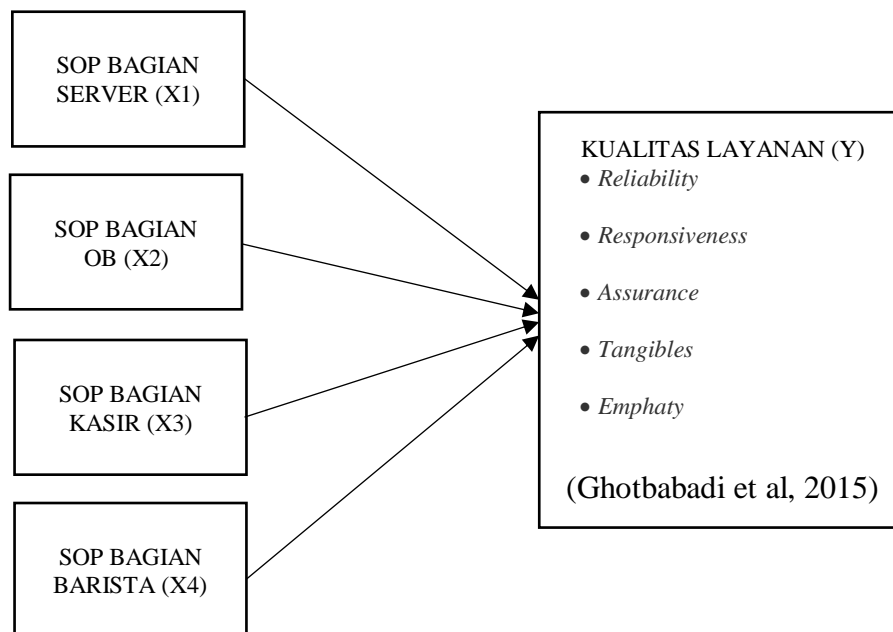
H2: SOP pada bagian OB berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan Balakosa.Co.

H3: SOP pada bagian kasir berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan Balakosa.Co.

H4: SOP pada bagian barista berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan Balakosa.Co.

2.4. Kerangka Penelitian

Penelitian ini menguji tentang pengaruh Standard operasional prosedur terhadap kualitas layanan Balakosa.Co. Berdasarkan gambaran tersebut kerangka pikir penelitian ini digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2.1. Kerangka Penelitian

(Sumber: M. Sheno Febri (Supervisor Balakosa.Co)).

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian ini berada di Kafe Balakosa.Co. Yogyakarta. Alasan memilih Balakosa.Co. karena kondisi segmen pasar kafe yang masih cukup besar dan karena berdasarkan wawancara secara informal yang dilakukan oleh peneliti dengan M Sheno Febri (Supervisor) didapat sebuah masalah yang dialami oleh Balakosa.Co. yaitu apakah pengendalian SOP sudah diimplementasikan dengan baik atau belum dan bagaimana proses pengendalian SOP yang sudah ada pada Balakosa.Co.

3.2. Populasi dan Sampel

3.2.1. Populasi

Populasi merupakan seluruh kelompok orang, kejadian, hal-hal menarik lainnya yang akan diteliti (Sekaran, 2017). Populasi yang akan dipilih dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang pernah mengunjungi kafe Balakosa.Co,

3.2.2 Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang telah dipilih untuk ditarik kesimpulan yang akan digeneralisasi (Sekaran, 2017). Teknik yang digunakan untuk pengambilan sampel yaitu metode *non-probability sampling*. Dalam penelitian ini pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *purposive sampling* yang memilih responden atas karakteristik relevan tertentu yang

menggambarkan dimensi-dimensi (proporsi) populasi. Kriteria yang akan diambil sebagai subjek penelitian yaitu Sebagian konsumen yang pernah mengunjungi dan membeli produk dan merasakan pelayanan jasa dari kafe Balakosa.Co. Menurut Hair *et al.*, (2014) jumlah sampel yang direkomendasikan adalah 100 atau lebih besar. Ukuran sampel akan lebih diterima jika memiliki rasio 10:1. namun Dalam penelitian ini terdapat 20 item pertanyaan sehingga minimal sampel yang dibutuhkan yaitu sejumlah $20 \times 10 = 200$ responden. Maka dari itu sampel dalam penelitian sejumlah 200 responden konsumen Balakosa.Co.

Dalam melakukan penelitian ini penyusun menggunakan jenis pendekatan kuantitatif seperti yang dilakukan oleh Audrey Krenina (2019), yaitu pendekatan yang merangkum data dalam bentuk angka dengan tujuan untuk menguji hubungan antar-variabel yang dihipotesiskan sehingga mendapatkan bukti kebenarannya. Dalam mengumpulkan datanya, pendekatan ini dilakukan dengan survei menggunakan teknik angket (kuesioner) yang disusun menggunakan *google form* dan disebarakan secara daring melalui media sosial seperti *WhatsApp*, *Line*, dan *Instagram*. Secara spesifik, penulis melakukan *personal chat* melalui *WhatsApp* kepada responden yang dikenal, memposting link kuesioner *google form* di status *WhatsApp* serta *Instagram* dan membagikan link kuesioner ke grup *Line*. Kuesioner bersifat tertutup karena peneliti telah menyiapkan pertanyaan dalam bentuk sedemikian rupa sehingga responden cukup memilih satu jawaban yang sesuai dengan dirinya. Isi dari kuesioner ini disajikan dalam bentuk skala Likert menggunakan lima titik indikator sebagai berikut:

1. STS : Sangat Tidak Setuju
2. TS : Tidak Setuju
3. N : Netral
4. S : Setuju
5. SS : Sangat Setuju

3.3. Variabel Penelitian Definisi Operasional

3.3.1. Variabel Penelitian

Variabel penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Variabel independen dalam penelitian ini yaitu SOP bagian server (X1), SOP bagian OB (X2), SOP bagian kasir (X3), dan SOP bagian barista (X4).
- 2) Variabel dependen dalam penelitian ini yaitu kualitas layanan (Y1)

3.3.2. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Tabel 3.1
Definisi Operasional Variable Penelitian

Variabel Penelitian	Konsep	Indikator
SOP bagian server (X1) (Sumber: M. Sheno Febri-Supervisor Balakosa.Co.)	Suatu kegiatan yang berhubungan langsung dengan konsumen mulai dari konsumen	– Memahami semua menu baik makanan dan minuman

	datang hingga mengantarkan pesanan.	<ul style="list-style-type: none"> - Memegang gelas dan peralatan makan dengan benar - Keramahan kepada konsumen - Menjaga kebersihan dan merapikan meja
SOP bagian OB (X2) (Sumber: M. Sheno Febri-Supervisor Balakosa.Co.)	Suatu kegiatan yang berkaitan dengan fasilitas dan kebersihan lingkungan	<ul style="list-style-type: none"> - Menjaga kebersihan toilet - Menjaga kebersihan lantai - Memberishkan taman
SOP bagian kasir (X3) (Sumber: M. Sheno Febri-Supervisor Balakosa.Co.)	Suatu kegiatan yang berkaitan dengan pembayaran sebuah produk serta pelaporan transaksi	<ul style="list-style-type: none"> - Memberikan salam kepada konsumen - Membantu konsumen memilih produk

		<ul style="list-style-type: none"> - Memberikan uang kembalian yang tepat - Memastikan ketersediaan produk
<p>SOP bagian barista (X4)</p> <p>(Sumber: M. Sheno Febri-Supervisor Balakosa.Co.)</p>	<p>Suatu kegiatan yang berkaitan dengan membuat pesanan dan stock produk</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Membuat pesanan tepat waktu - Membuat pesanan sesuai dengan pesanan - Memastikan ketersediaan bahan baku dan barang - Menjaga kualitas produk
<p>Kualitas Layanan (Y)</p>	<p><i>Service quality</i> atau kualitas layanan adalah salah satu alat bagi perusahaan untuk</p>	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Reliability</i> (Keandalan) - <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)

mengetahui kebutuuhan dan keinginan konsumen dengan menganalisis melalui pengalaman konsumen dan kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tersebut. (Ghotbabadi et al, 2015)	– <i>Assurance</i> (Jaminan) – <i>Tangibles</i> (Bukti Langsung) – <i>Emphaty</i> (Empati)
--	---

Sumber: M. Sheno Febri selaku Supervisor Balakosa.Co. (Variabel
dependen)

3.4.Jenis dan Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini jenis pengumpulan data adalah kuantitatif dengan metode deskriptif melalui penyebaran kuesioner sebagai alat penelitian utama dalam memperoleh data. Data penelitian ini diperoleh dengan menggunakan kuesioner yang disebarkan melalui *survey online* pada google form. Jenis

pertanyaan yang akan digunakan untuk penelitian ini tertutup dengan jawaban yang telah disediakan dengan demikian responden cukup memilih satu dari pilihan jawaban yang ada dan sesuai dengan pilihannya. Pada penelitian ini dalam mengumpulkan data dengan menggunakan *skala Likert* yang terbagi menjadi 1-5 yaitu:

- 1) STS : Sangat Tidak Setuju
- 2) TS : Tidak Setuju
- 3) KS : Kurang Setuju
- 4) S : Setuju
- 5) SS : Sangat Setuju

3.5. Metode Analisis Data

3.5.1. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk meramalkan pengaruh dua atau lebih variabel independen (variabel bebas) terhadap satu variabel dependen (variabel terikat) atau untuk membuktikan ada atau tidaknya hubungan fungsional antara dua buah variabel bebas (x) atau lebih dengan sebuah variabel terikat (y) (Rahmawati, dkk 2015). Rumusnya sebagai berikut :

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + e$$

Dimana:

Y: Kualitas Layanan

α : Konstanta

β : Koefisien regresi

X1: SOP bagian server

X2: SOP bagian OB
X3: SOP bagian kasir
X4: SOP bagian barista
e: Standard error

3.5.2. Uji Instrumen

3.5.2.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuisioner. Suatu kuisioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuisioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisioner tersebut (Ghozali, 2016 : 52). Peneliti mengukur validitas dalam penelitian ini menggunakan bivariate pearson (Product Moment Pearson) yakni teknik korelasi, dengan menghitung korelasi antara skor masing-masing butir pertanyaan dengan total skor. Uji validitas dapat dikatakan valid apabila signifikan $< 0,05$ atau 5%.

Hasil Pearson Correlation \geq sig. 0,05 = tidak valid

Hasil Pearson Correlation $<$ sig. 0,05 = valid

Hasil validitas dapat dilihat pada output Alpha Cronbach pada kolom Corrected Item – Total Correlation, bandingkan nilai Corrected Item – Total Correlation dengan hasil perhitungan Pearson Correlations, jika Pearson Correlations $<$ sig. 0,05 dan nilai positif, maka butir pertanyaan atau indikator tersebut dapat dinyatakan valid (Rahmawati, dkk 2015). Pengujian validitas instrument akan diolah menggunakan software IBM SPSS 23.

3.5.2.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuisioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Pengukuran reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan cara one shot (pengukuran sekali saja). Disini pengukurannya hanya sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. Pengujian tingkat reliabilitas ini menggunakan alat bantu komputer program SPSS 23 yang memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik Cronbach alpha (α). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memiliki nilai Cronbach Alpha $>0,60$ (Sekaran, 2006).

3.5.3. Uji Asumsi Klasik

3.5.3.1. Uji Normalitas

Uji normalitas berfungsi untuk menguji apakah ketika dalam model regresi, terdapat variabel pengganggu atau residual yang memiliki distribusi normal (Ghozali, 27 2011). Salah satu cara untuk mengetahui data yang digunakan dalam model regresi berdistribusi normal atau tidak maka dapat menggunakan Uji Kolmogorov Smirnov, data tersebut dikatakan normal apabila nilai signifikan lebih besar dari 5% atau 0,05 (Basuki dan Prawoto, 2016).

3.5.3.2. Uji Multikoloneritas

Uji multikoloneritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya kolerasi antar variabel bebas atau independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independent. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolonieritas di dalam model regresi dapat dilihat nilai VIF ataupun tolerance yaitu:

- a. Nilai Tolerance $> 0,10$ = tidak terjadi multikolonieritas.
- b. Nilai Tolerance $< 0,10$ = terjadi multikolonieritas. Jika tidak terjadi multikolonieritas antar variabel maka uji analysis path dapat dilanjutkan.

3.5.3.3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain (Ghozali, 2011). Terdapat beberapa cara untuk mengetahui adanya heteroskedastisitas dalam regresi, salah satunya uji Glejser. Jika variabel independen signifikan secara statistik mempengaruhi variabel dependen, maka terjadi heteroskedastisitas. Jika signifikansi di atas tingkat kepercayaan 5%, maka tidak mengandung adanya heteroskedastisitas (Ghozali, 2011).

3.5.4. Uji Hipotesis

3.5.4.1. Uji Signifikan Simultan (Uji F)

F-test digunakan untuk menentukan apakah variable independen mempengaruhi variabel dependen secara bersamaan atau tidak. Tingkat kepercayaan yang digunakan adalah 5%. Jika uji signifikan lebih besar dari 0.05, maka variable independen tidak mempengaruhi variabel dependen sama sekali. Di sisi lain, jika uji signifikan kurang dari 0,05, maka disimpulkan setidaknya salah satu variabel independen memang mempengaruhi variabel dependen secara signifikan dalam statistik.

3.5.4.2. Hasil Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk melihat seberapa besar pengaruh variabel independen dalam menerangkan secara keseluruhan terhadap variabel

dependen serta pengaruhnya yang dapat diketahui besarnya nilai *Adjusted R square*. Jika R square besar (mendekati nol), maka besarnya sumbangan variabel bebas terhadap variabel terikat semakin kecil. Jadi besarnya Adjusted R Square berada diantara 0 – 1. Nilai Adjusted R square dapat naik atau turun ketika satu variabel independen ditambah ke dalam model.

3.5.4.3 Uji signifikan t (Uji T)

T-test berfungsi untuk menentukan apakah variabel independen secara parsial mempengaruhi variabel dependen secara signifikan dalam statistik. Uji-t dapat dilakukan dengan melihat nilai-t dan hasil dari setiap level signifikan. Tingkat kepercayaan yang digunakan adalah 5%. Variable tidak berpengaruh secara statistik, jika uji signifikan lebih besar dari 0,05. Jika tidak, uji signifikan kurang dari 0.05, maka variabel tersebut mempengaruhi variabel dependen yang signifikan secara statistik. Berikut adalah notasi statistik dari setiap hipotesis yang akan diuji melalui uji-t.

BAB IV

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan diuraikan hal-hal yang berkaitan dengan hasil penelitian “Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Kualitas Layanan (Studi Pada Balakosa.Co)”. Adapun pembahasan yang dimaksud yakni, meliputi: karakteristik responden, pengujian instrumen, pengujian asumsi klasik, pengujian hipotesis dan pembahasan. Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan bantuan software SPSS versi 21. Hasil dari pengolahan data digunakan untuk mengetahui apakah hipotesis penelitian yang diajukan didukung atau tidak.

4.1. Karakteristik Responden

4.1.1. Jenis Kelamin Responden

Tabel 4.1
Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Kategori	Frekuensi	Prosentase
Laki-Laki	126	63.0
Perempuan	74	37.0
Total	200	100.0

Sumber: data primer 2022

Berdasarkan tabel 4.1 dapat diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin responden, kategori laki-laki yaitu sebanyak 126 responden (63,0%) dan perempuan sebanyak 74 responden (37,0%). Dengan demikian dapat disimpulkan sebagian besar responden dengan jenis kelamin laki-laki. Hal ini diduga karena laki-laki lebih banyak meluangkan waktunya untuk melakukan hal Bersama teman-temannya di suatu Coffeeshop dibandingkan dengan perempuan yang lebih pasif dalam hal tersebut.

4.1.2. Umur Responden

Tabel 4.2
Distribusi Responden Berdasarkan Umur

Kategori	Frekuensi	Prosentase
< 20 tahun	4	2.0
20 - 25 tahun	130	65.0
26 - 30 tahun	42	21.0
31 - 35 tahun	18	9.0
35 - 40 tahun	6	3.0
< 20 tahun	4	2.0
Total	200	100.0

Sumber: data primer 2022

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan pendapatan umur, kategori kurang dari 20 responden sebanyak 4 responden (2,0%), 20-25 tahun sebanyak 130 responden (65,0%), 26-30 tahun sebanyak 42 responden (21,0%), 31-35 tahun sebanyak 18 responden (9,0%) dan 35-40 tahun sebanyak 6 responden (3,0%). Dengan demikian dapat disimpulkan sebagian besar responden dengan umur berkisar 20-25 tahun. Hal ini diduga karena pada umur tersebut jiwa dan naluri seseorang untuk *hangout* menikmati waktu bersama teman-teman adalah hal baru yang akan menimbulkan rasa penasaran yang tinggi.

4.1.3. Pekerjaan Responden

Tabel 4.3
Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Kategori	Frekuensi	Prosentase
Mahasiswa	104	52.0
pegawai swasta	18	9.0
PNS	20	10.0
Wirausaha	42	21.0

Lainnya	16	8.0
Total	200	100.0

Sumber: data primer 2022

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan pekerjaan, kategori mahasiswa yaitu sebanyak 104 responden (52,0%), pegawai swasta sebanyak 18 responden (9,0%), PNS sebanyak 20 responden (10,0%), wirausaha sebanyak 42 responden (21,0%) dan lainnya sebanyak 16 responden (8,0%). Dengan demikian dapat disimpulkan sebagian besar responden dengan pekerjaan mahasiswa. Hal ini diduga karena mahasiswa adalah masa dimana individu-individu mempunyai waktu banyak Bersama teman-teman untuk menjelajah hal-hal baru terutama pada hal bercengkrama di Coffeeshop.

4.1.4. Pendapatan Responden

Tabel 4.4
Distribusi Responden Berdasarkan Pendapatan

Kategori	Frekuensi	Prosentase
<Rp. 1.000.000	30	15.0
Rp 1.001.000 – Rp. 2.000.000	26	13.0
Rp. 2.001.000 – Rp. 3.000.000	44	22.0
Rp. 3.001.000 – Rp. 4.000.000	34	17.0
>Rp. 4.000.000	66	33.0
Total	200	100.0

Sumber: data primer 2022

Berdasarkan tabel 4.4 dapat diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan pendapatan responden, kategori kurang dari Rp 1.000.000 yaitu sebanyak 30 responden (15,0%), kategori Rp 1.000.001 s.d. Rp 2.000.000 yaitu sebanyak 26 responden (13,0%), Rp 2.000.001 s.d. Rp 3.000.000

sebanyak 44 responden (22,0%), Rp 3.000.001 s.d. Rp 4.000.000 sebanyak 34 responden (17,0%) dan lebih dari Rp 4.000.000 sebanyak 66 responden (33,0%). Dengan demikian dapat disimpulkan sebagian besar responden dengan pendapatan sebesar lebih dari Rp 4.000.000. Hal ini diduga karena seseorang yang memiliki pendapatan lebih dari Rp. 4.000.000 akan cenderung memiliki kebebasan untuk mengeluarkan uang dalam hal memberikan waktunya di Coffeeshop.

4.2. Deskriptif Statistik

Analisis statistic digunakan untuk menggambarkan keadaan variable-variabel penelitian secara statistic. Penelitian ini menggunakan nilai maksimum, nilai minimum, rata-rata dan standar deviasi untuk menggambarkan analisis deskriptif setiap variable. Dengan menggunakan skor tertinggi 5 (sangat setuju) dan skor terendah 1 (sangat tidak setuju), dengan demikian dapat ditentukan kriteria penilaian setiap item pada masing-masing variabel yang dapat dilakukan dengan interval sebagai berikut:

Skor terendah : 1

Skor tertinggi : 5

Interval: $\frac{5-1}{5} = 0,8$

Berikut ini deskriptif penelitian dari responden terhadap masing-masing variabel sebaga berikut:

Tabel 4.5 Interval Skor Penilaian

Interval	Kriteria
----------	----------

1,00 – 1,79	Sangat Rendah
1,80 – 2,59	Rendah
2,60 – 3,39	Cukup
3,40 – 4,19	Tinggi
4,20 – 5,00	Sangat Tinggi

4.2.1. Variabel SOP bagian Server

Variabel SOP bagian server terdiri dari 4 item pertanyaan, hasil analisis deskriptif dapat ditunjukkan pada tabel 4.6 berikut:

Tabel 4.6 Distribusi Variabel SOP bagian Server

Item	Rata-rata	Kriteria
Server memahami wawasan mengenai semua menu baik makanan dan minuman di Balakosa.Co	3.94	Tinggi
Server selalu menyajikan makanan dan minuman dengan sangat rapi dan bersih	3.93	Tinggi
Server selalu menyapa konsumen dengan salam baik dan ramah jika meminta bantuan atau membutuhkan sesuatu tambahan	3.98	Tinggi
Server tetap menjaga kebersihan pada bagian area kerjanya supaya tetap membuat konsumen nyaman	3.93	Tinggi
Rata-rata	3,94	Tinggi

Sumber: data primer 2022

Dari tabel 4.6 dapat diketahui tanggapan dari 200 responden menilai variabel SOP bagian Server menunjukkan bahwa penilaian tertinggi adalah indikator ke-tiga yaitu “Server selalu menyapa konsumen dengan salam baik dan ramah jika meminta bantuan atau membutuhkan sesuatu tambahan”, dengan penilaian rata-rata responden dengan nilai 3.98. Sedangkan penilaian yang paling rendah adalah indikator ke-dua dan ke-empat yaitu “Server selalu

menyajikan makanan dan minuman dengan sangat rapi dan bersih”, dan “Server tetap menjaga kebersihan pada bagian area kerjanya supaya tetap membuat konsumen nyaman” dengan penilaian rata-rata responden sebesar 3.93. Keseluruhan rata-rata penilaian dari variabel SOP bagian server dalam penelitian ini adalah 3.94 yang berada pada kategori tinggi. Nilai tertinggi dari indikator ketiga dapat dominan karena responden menganggap Balakosa.Co konsisten dalam menerapkan sikap ramah dan menyapa konsumennya dengan baik.

4.2.2. Variabel SOP bagian OB

Variabel SOP bagian OB terdiri dari 3 item pertanyaan, hasil analisis deskriptif dapat ditunjukkan pada tabel 4.7 berikut:

Tabel 4.7 Distribusi Variabel SOP bagian OB

Item	Rata-rata	Kriteria
OB di Balakosa.Co selalu memperhatikan detail soal kebersihan toilet untuk kenyamanan	4.05	Tinggi
OB di Balakosa.Co selalu membersihkan seluruh lantai Balakosa.Co dengan rutin karena selalu tetap terjaga dengan bersih dan tidak kumuh	4.00	Tinggi
OB di Balakosa.Co selalu merawat taman di Balakosa.Co agar selalu selalu rapi terjaga dan nyaman	3.92	Tinggi
Rata-rata	3,98	Tinggi

Sumber: data primer 2022

Dari tabel 4.7 dapat diketahui tanggapan dari 200 responden menilai variabel SOP bagian OB menunjukkan bahwa penilaian tertinggi adalah indikator pertama yaitu “OB di Balakosa.Co selalu memperhatikan detail soal

kebersihan toilet untuk kenyamanan”, dengan penilaian rata-rata responden dengan nilai 4.05. Sedangkan penilaian yang paling rendah adalah indicator ke-tiga yaitu “OB di Balakosa.Co selalu merawat taman di Balakosa.Co agar selalu selalu rapi terjaga dan nyaman” dengan penilaian rata-rata responden sebesar 3.92. Keseluruhan rata-rata penilaian dari variabel SOP bagian OB dalam penelitian ini adalah 3.98 yang berada pada kategori tinggi. Nilai tertinggi dari indicator pertama dapat dominan karena responden sangat memperhatikan tentang kebersihan toilet dari suatu Café yang mana responden menganggap Balakosa.Co baik dalam menjaga kebersihan toiletnya.

4.2.3. Variabel SOP bagian Kasir

Variabel SOP bagian Kasir terdiri dari 4 item pertanyaan, hasil analisis deskriptif dapat ditunjukkan pada tabel 4.8 berikut:

Tabel 4.8 Distribusi Variabel SOP bagian Kasir

Item	Rata-rata	Kriteria
Kasir selalu menyapa dan memberikan salam kepada konsumen dengan ramah	4.12	Tinggi
Kasir membantu konsumen dalam menentukan menu apa yang diinginkan konsumen	4.11	Tinggi
Kasir selalu mengecek kembali jumlah uang kembalian yang akan diberikan kepada konsumen agar tetap sesuai	4.23	Sangat Tinggi
Kasir selalu memberitahu konsumen akan ketersediaan produk yang tersedia maupun tidak tersedia di Balakosa.Co	4.11	Tinggi
Rata-rata	4,14	Tinggi

Sumber: data primer 2022

Dari tabel 4.8 dapat diketahui tanggapan dari 200 responden menilai variabel SOP bagian Kasir menunjukkan bahwa penilaian tertinggi adalah

indicator ke-tiga yaitu “Kasir selalu mengecek kembali jumlah uang kembalian yang akan diberikan kepada konsumen agar tetap sesuai”, dengan penilaian rata-rata responden dengan nilai 4.23. Sedangkan penilaian yang paling rendah adalah indicator ke-dua dan ke-empat yaitu “Kasir membantu konsumen dalam menentukan menu apa yang diinginkan konsumen” dan “Kasir selalu memberitahu konsumen akan ketersediaan produk yang tersedia maupun tidak tersedia di Balakosa.Co” dengan penilaian rata-rata responden sebesar 4.11. Keseluruhan rata-rata penilaian dari variabel SOP bagian Kasir dalam penelitian ini adalah 4.14 yang berada pada kategori tinggi. Nilai tertinggi dari indicator ketiga dapat dominan karena responden menganggap kasir Balakosa.Co professional dalam melakukan tugas detail seperti memastikan jumlah uang kembalian kepada konsumennya.

4.2.4. Variabel SOP bagian Barista

Variabel SOP bagian Barista terdiri dari 4 item pertanyaan, hasil analisis deskriptif dapat ditunjukkan pada tabel 4.9 berikut:

Tabel 4.9 Distribusi Variabel SOP bagian Barista

Item	Rata-rata	Kriteria
Barista selalu membuat pesanan konsumen dengan tepat waktu dan efisien	4.10	Tinggi
Barista selalu membuat pesanan produk makanan atau minuman dengan sesuai apa yang di pesan oleh konsumen	4.02	Tinggi
Barista selalu mengecek ulang tentang ketersediaan bahan baku dan barang yang akan digunakan	4.03	Tinggi
Barista selalu menjaga kualitas mutu produk agar tetap fresh dan higienis yang dirasakan oleh konsumennya	4.14	Tinggi
Rata-rata	4,07	Tinggi

Sumber: data primer 2022

Dari tabel 4.9 dapat diketahui tanggapan dari 200 responden menilai variabel SOP bagian Barista menunjukkan bahwa penilaian tertinggi adalah indikator ke-empat yaitu “Barista selalu menjaga kualitas mutu produk agar tetap fresh dan higienis yang dirasakan oleh konsumennya”, dengan penilaian rata-rata responden dengan nilai 4.14. Sedangkan penilaian yang paling rendah adalah indikator ke-dua yaitu “Barista selalu membuat pesanan produk makanan atau minuman dengan sesuai apa yang di pesan oleh konsumen” dengan penilaian rata-rata responden sebesar 4.02. Keseluruhan rata-rata penilaian dari variabel SOP bagian Barista dalam penelitian ini adalah 4.02 yang berada pada kategori tinggi. Nilai tertinggi dari indikator ke-empat dapat dominan karena responden menganggap Balakosa.Co baik dalam penyajian produknya atau higienis baik dari minumannya maupun makanannya karena hal ini yang membuat responden merasa nyaman dan aman.

4.2.3. Variabel Kualitas Layanan

Variabel Kualitas Layanan terdiri dari 5 item pertanyaan, hasil analisis deskriptif dapat ditunjukkan pada tabel 4.10 berikut:

Tabel 4.10 Distribusi Variabel Kualitas Layanan

Item	Rata-rata	Kriteria
Layanan di Balakosa.Co ini dapat diandalkan karena sudah mempunyai nama di Yogyakarta sebagai Kafe untuk berbagai kalangan	3.98	Tinggi
Layanan di Balakosa.Co ini cepat tanggap jika ada konsumen yang mengeluh atau complain soal produk atau layanannya	3.99	Tinggi

Layanan di Balakosa.Co nyaman dengan kualitas layanan yang maksimal karena terdapat jaminan jika produk yang dipesan tidak sesuai atau refund	4.02	Tinggi
Layanan di Balakosa.Co mempunyai kualitas layanan yang baik karena semi kitchen dan making coffee nya bisa dilihat langsung oleh konsumen	3.99	Tinggi
Layanan di Balkosa.Co untuk para pekerja di Balakosa.Co sangat baik dan empaty kepada konsumen jika ada hal-hal yang kurang berkenan	4.04	Tinggi
Rata-rata	4,00	Tinggi

Sumber: data primer 2022

Dari tabel 4.10 dapat diketahui tanggapan dari 200 responden menilai variabel Kualitas Layanan menunjukkan bahwa penilaian tertinggi adalah indicator ke-lima yaitu “Layanan di Balkosa.Co untuk para pekerja di Balakosa.Co sangat baik dan empaty kepada konsumen jika ada hal-hal yang kurang berkenan”, dengan penilaian rata-rata responden dengan nilai 4.04. Sedangkan penilaian yang paling rendah adalah indicator pertama yaitu “Layanan di Balakosa.Co ini dapat diandalkan karena sudah mempunyai nama di Yogyakarta sebagai Kafe untuk berbagai kalangan” dengan penilaian rata-rata responden sebesar 3.98. Keseluruhan rata-rata penilaian dari variabel Kualitas Layanan dalam penelitian ini adalah 4.00 yang berada pada kategori tinggi. Nilai tertinggi dari indicator ke-lima dapat dominan karena responden menganggap staff Balakosa.Co responsive dalam hal-hal yang kurang berkenan dari konsumennya dan dari pihak Balakosa.Co cepat tanggap dalam menangani hal tersebut.

4.3. Uji Instrumen

4.3.1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui valid atau tidaknya kuesioner yang dibagikan kepada responden. Peneliti mengukur validitas dalam penelitian ini menggunakan bivariate pearson (Product Moment Pearson) yakni teknik korelasi, dengan menghitung korelasi antara skor masing-masing butir pertanyaan dengan total skor. Uji validitas dapat dikatakan valid apabila signifikan $< 0,05$ atau 5%. Uji validitas ini menggunakan aplikasi SPSS *Statistic*. Berikut adalah hasil uji validitas:

Tabel 4.11 Uji Validitas

ξ	Item	Sig	Batas	Keterangan
SOP bagian Server (X1)	X1.1	0,000	0,05	Valid
	X1.2	0,000	0,05	Valid
	X1.3	0,000	0,05	Valid
	X1.4	0,000	0,05	Valid
SOP bagian OB (X2)	X2.1	0,000	0,05	Valid
	X2.2	0,000	0,05	Valid
	X2.3	0,000	0,05	Valid
SOP bagian Kasir (X3)	X3.1	0,000	0,05	Valid
	X3.2	0,000	0,05	Valid
	X3.3	0,000	0,05	Valid
	X3.4	0,000	0,05	Valid
SOP bagian Barista (X4)	X4.1	0,000	0,05	Valid
	X4.2	0,000	0,05	Valid
	X4.3	0,000	0,05	Valid
	X4.4	0,000	0,05	Valid
Kualitas layanan (Y)	Y1	0,000	0,05	Valid
	Y2	0,000	0,05	Valid
	Y3	0,000	0,05	Valid
	Y4	0,000	0,05	Valid
	Y5	0,000	0,05	Valid

(Sumber: data diolah 2022)

Dengan melihat tabel 4.11, dapat diketahui besarnya koefisien korelasi dari seluruh butir pertanyaan variabel-variabel penelitian. Berdasarkan hasil perhitungan koefisien korelasi seluruh butir pertanyaan memiliki nilai $\text{sig} < 0,05$. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa butir-butir pertanyaan dapat digunakan sebagai instrumen penelitian selanjutnya.

4.3.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah pengujian untuk menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat diandalkan. Dalam penelitian ini pengujian reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah kuesioner yang dibagikan kepada responden memenuhi syarat *reliable*. Suatu kuesioner dapat dikatakan *reliable* jika nilai *Cronbach alpha* lebih besar dari 0,6. Berikut adalah hasil uji reliabilitas :

Tabel 4.12 Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
SOP bagian Server (X1)	0,749	Reliabel
SOP bagian OB (X2)	0,725	Reliabel
SOP bagian Kasir (X3)	0,704	Reliabel
SOP bagian Barista (X4)	0,710	Reliabel
Kualitas Layanan (Y)	0,720	Reliabel

(Sumber: data diolah 2022)

Berdasarkan tabel 4.12 dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini dapat dikatakan reliabel karena koefisien Cronbach alpha lebih besar dari 0,6. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa butir-butir pertanyaan dapat digunakan sebagai instrumen untuk penelitian selanjutnya.

4.4. Uji Asumsi Klasik

4.4.1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model analisis regresi yang bagus hendaknya berdistribusi normal atau mendekati normal. Uji Kolmogorov Smirnov, data tersebut dikatakan normal apabila nilai signifikan lebih besar dari 5% atau 0,05 (Basuki dan Prawoto, 2016). Berikut adalah hasil dari uji normalitas :

**Tabel 4.13 Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		200
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.30708885
	Absolute	.064
Most Extreme Differences	Positive	.039
	Negative	-.064
Kolmogorov-Smirnov Z		.908
Asymp. Sig. (2-tailed)		.382

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

(Sumber: data diolah 2022)

Berdasarkan hasil uji normalitas pada tabel 4.13, dapat disimpulkan bahwa model regresi ini terdistribusi normal, karena nilai sig sebesar 0,382 > 0,05. Maka model regresi ini layak untuk digunakan analisis selanjutnya.

4.4.2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang

baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel bebas. Untuk menguji multikolinearitas digunakan *Variance Inflation Factor* (VIF). Data penelitian dinyatakan bebas multikolinieritas apabila $VIF < 10$. Uji multikolinieritas variabel penelitian ini dapat ditunjukkan pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.14
Uji Multikolinieritas
Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
Literasi keuangan	.859	1.164
Experienced regret	.674	1.483
Jenis kelamin	.744	1.345
Pendapatan	.566	1.768

(Sumber: data diolah 2022)

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas pada tabel 4.14, dapat dilihat bahwa *tolerance* dan VIF pada berada pada $> 0,10$ dan < 10 . Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa persamaan model regresi tidak mengandung masalah multikolinearitas yang artinya tidak ada korelasi diantara variabelvariabel bebas sehingga layak digunakan untuk analisis lebih lanjut karena nilai tolerance berada di bawah 1 dan nilai VIF jauh dibawah angka 10.

4.4.3. Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah ada model regresi ini terjadi ketidaksamaan varian dari residu satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varian dari residu pengamatan ke pengamatan lain

berbeda berarti ada gejala heteroskedastisitas dalam model regresi tersebut. Metode yang dilakukan dengan menggunakan uji Glejser. Jika variabel independen signifikan secara statistik mempengaruhi variabel dependen, maka terjadi heterokedastisitas. Jika signifikansi di atas tingkat kepercayaan 5%, maka tidak mengandung adanya heteroskedastisitas (Ghozali, 2011).

Tabel 4.15
Uji Heterokedastisitas

Variabel	Sig	Keterangan
SOP bagian Server	0,177	Tidak terdapat heteroskedastisitas
SOP bagian OB	0,773	Tidak terdapat heteroskedastisitas
SOP bagian Kasir	0,069	Tidak terdapat heteroskedastisitas
SOP bagian Barista	0,472	Tidak terdapat heteroskedastisitas

(Sumber: data diolah 2022)

Berdasarkan hasil uji heterokedastisitas pada tabel 4.15, diperoleh hasil nilai sig lebih besar dari 0,05, dengan demikian tidak terdapat gangguan heteroskedastisitas.

4.5. Analisis Regresi Berganda

Model regresi berganda digunakan untuk menguji pengaruh dua atau lebih variabel independen terhadap satu variabel dependen. Uji regresi linier berganda dalam penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS *Statistic*.

Tabel 4.16
Hasil Uji Regresi Linier Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.245	.251		.977	.330
1 SOP bagian Server	.317	.044	.364	7.188	.000
SOP bagian OB	.113	.044	.149	2.602	.010

SOP bagian Kasir	.225	.061	.200	3.674	.000
SOP bagian Barista	.272	.054	.314	5.035	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Layanan
(Sumber data diolah 2022)

Berdasarkan tabel 4.16 diatas, maka model regresi yang diperoleh adalah sebagai berikut :

$$Y = 0,245 + 0,317X1 + 0,113X2 + 0,225X3 + 0,272X4 + e$$

Dari persamaan regresi diatas dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Konstanta sebesar 0,245 menunjukkan bahwa jika variabel-variabel independen (SOP bagian Server, SOP bagian OB, SOP bagian Kasir dan SOP bagian Barista) diasumsikan tidak mengalami perubahan (konstan) maka nilai Y (Kualitas Layanan) adalah sebesar 0,245 satuan
2. Koefisien variabel SOP bagian Server (X1) sebesar 0,317 berarti setiap kenaikan variabel SOP bagian Server sebesar 1 satuan, maka Kualitas Layanan (Y) akan meningkat sebesar 0,317 satuan dengan asumsi variabel lain tidak mengalami perubahan atau konstan.
3. Koefisien variabel SOP bagian OB (X2) sebesar 0,113 berarti setiap kenaikan variabel SOP bagian OB sebesar 1 satuan, maka Kualitas Layanan (Y) akan meningkat sebesar 0,113 satuan dengan asumsi variabel lain tidak mengalami perubahan atau konstan.
4. Koefisien variabel SOP bagian Kasir (X3) sebesar 0,225 berarti setiap kenaikan variabel SOP bagian Kasir sebesar 1 satuan, maka Kualitas Layanan (Y) akan meningkat sebesar 0,225 satuan dengan asumsi variabel lain tidak mengalami perubahan atau konstan.

5. Koefisien variabel SOP bagian Barista (X_4) sebesar 0,272 berarti setiap kenaikan variabel SOP bagian Barista sebesar 1 satuan, maka Kualitas Layanan (Y) akan meningkat sebesar 0,272 satuan dengan asumsi variabel lain tidak mengalami perubahan atau konstan.

4.6. Uji Hipotesis

4.6.1. Uji t (Parsial)

Uji t (parsial) dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh dari variabel independen (bebas) terhadap variabel dependen (terikat) secara parsial. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini melakukan uji t dengan program SPSS versi 23. Berdasarkan tabel 4.16 diatas dapat dijelaskan sebagai berikut.

1. Pengaruh SOP bagian Server terhadap Kualitas Layanan

Hasil dari pengujian hipotesis pada variabel SOP bagian Server berpengaruh terhadap Kualitas Layanan. Hal ini dapat meunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara parsial SOP bagian Server (X_1) terhadap Kualitas Layanan (Y) karena nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Nilai koefisiens sebesar 0,317 juga mendukung bahwa SOP bagian Server berpengaruh positif terhadap Kualitas Layanan. Dengan demikian H_1 yang menyatakan "SOP pada bagian server berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan Balakosa.Co", diterima.

2. Pengaruh SOP bagian OB terhadap Kualitas Layanan

Hasil dari pengujian hipotesis pada variabel SOP bagian OB berpengaruh terhadap Kualitas Layanan. Hal ini dapat meunjukkan

bahwa terdapat pengaruh secara parsial SOP bagian OB (X2) terhadap Kualitas Layanan (Y) karena nilai signifikansi $0,010 < 0,05$. Nilai koefisiens sebesar 0,113 juga mendukung bahwa SOP bagian OB berpengaruh positif terhadap Kualitas Layanan. Dengan demikian H2 yang menyatakan "SOP pada bagian OB berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan Balakosa.Co", diterima.

3. Pengaruh SOP bagian Kasir terhadap Kualitas Layanan

Hasil dari pengujian hipotesis pada variabel SOP bagian Kasir berpengaruh terhadap Kualitas Layanan. Hal ini dapat meunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara parsial SOP bagian Kasir (X3) terhadap Kualitas Layanan (Y) karena nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Nilai koefisiens sebesar 0,225 juga mendukung bahwa SOP bagian Kasir berpengaruh positif terhadap Kualitas Layanan. Dengan demikian H3 yang menyatakan "SOP pada bagian Kasir berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan Balakosa.Co", diterima.

4. Pengaruh SOP bagian Barista terhadap Kualitas Layanan

Hasil dari pengujian hipotesis pada variabel SOP bagian Barista berpengaruh terhadap Kualitas Layanan. Hal ini dapat meunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara parsial SOP bagian Barista (X4) terhadap Kualitas Layanan (Y) karena nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Nilai koefisiens sebesar 0,272 juga mendukung bahwa SOP bagian Barista berpengaruh positif terhadap Kualitas Layanan. Dengan demikian H4 yang menyatakan "SOP pada bagian Barista berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan Balakosa.Co", diterima.

4.6.2. Uji Statistik F (Simultan)

Uji Statistik F memperlihatkan bahwa variabel-variabel independen yang terdapat dalam model memiliki pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat. Hasil uji statistik F disajikan pada table 4.17:

**Tabel 4.17 Hasil Uji Statistik F
ANOVA^a**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	24.872	4	6.218	64.610	.000 ^b
1 Residual	18.766	195	.096		
Total	43.638	199			

a. Dependent Variable: Kualitas Layanan

b. Predictors: (Constant), SOP bagian Barista, SOP bagian Server, SOP bagian Kasir, SOP bagian OB

Dari hasil uji F pada tabel 4.17 diperoleh F hitung sebesar 64,610 dan probabilitas sebesar 0,000. Karena $\text{sig } F_{\text{hitung}} < 5\%$ ($0,000 < 0,05$), maka dapat disimpulkan ada pengaruh secara simultan SOP bagian Server, SOP bagian OB, SOP bagian Kasir dan SOP bagian Barista terhadap Keputusan Investasi.

4.6.3. Hasil Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk melihat seberapa besar pengaruh variabel independen dalam menerangkan secara keseluruhan terhadap variabel dependen serta pengaruhnya yang dapat diketahui besarnya nilai Adjusted R square. Jika R square besar (mendekati nol), maka besarnya sumbangan variabel bebas terhadap variabel terikat semakin kecil. Jadi besarnya Adjusted R Square berada diantara 0 – 1. Nilai Adjusted R square dapat naik atau turun ketika satu variabel independen ditambah ke dalam model. Dari hasil analisis data diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.18 Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.755 ^a	.570	.561	.31022

Berdasarkan Tabel diatas, diperoleh hasil bahwa nilai adjusted R Square sebesar 0,561. Hal ini berarti SOP bagian Server, SOP bagian OB, SOP bagian Kasir dan SOP bagian Barista mampu menjelaskan Kualitas Layanan sebesar 56,1%, setelah disesuaikan terhadap sampel dan variabel independen. Sedangkan sisanya sebesar 43,9% (100%-56,1%) dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian ini.

4.7. Pembahasan Hasil Penelitian

4.7.1. Pengaruh SOP bagian Server terhadap Kualitas Layanan

Hasil pengujian parsial dari analisis regresi berganda menunjukkan bahwa SOP bagian Server berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien sebesar 0,317 dan nilai sig sebesar 0,000 yang lebih kecil dari taraf signifikansi yaitu 0,05 ($p < 0,05$). Dengan demikian hipotesis 1 yang menyatakan “SOP pada bagian server berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan Balakosa.Co”, didukung. Maka penerapan SOP server yang semakin baik akan meningkatkan kualitas pelayanan dari restoran.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Angellina (2014) yang membuktikan bahwa SOP bagian server berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan dari restoran. Server dapat dikatakan sebagai orang yang pertama

bertemu dan menyambut kedatangan dari pelanggan pada restoran. Hal ini menjadikan server harus memberikan kesan yang baik dan ramah pada pelanggan. SOP mengatur supaya server dapat memberikan layanan dengan baik pada pelanggan dengan bersikap ramah, memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan dalam memesan serta menjaga kebersihan pada area kerja. Semakin demikian semakin baik penerapan SOP pada server yang mengatur layanan kepada pelanggan akan meningkatkan kualitas layanan yang dirasakan pelanggan.

4.7.2. Pengaruh SOP bagian OB terhadap Kualitas Layanan

Hasil pengujian parsial dari analisis regresi berganda menunjukkan bahwa SOP bagian OB berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien sebesar 0,113 dan nilai sig sebesar 0,010 yang lebih kecil dari taraf signifikansi yaitu 0,05 ($p < 0,05$). Dengan demikian hipotesis 2 yang menyatakan “SOP pada bagian OB berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan Balakosa.Co”, didukung.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Angellina (2014) yang membuktikan bahwa SOP bagian OB berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan dari restoran. SOP bagian OB menuntut untuk dapat menjaga kebersihan lingkungan dari pendukung suasana restoran tetap terjaga. Penelitian Audrey Krenina (2019) juga sejalan dengan penelitian ini yang membuktikan SOP bagian OB berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan dari Hotel. Penelitian (Wijayanti et al., 2021) juga sejalan dengan penelitian ini yang membuktikan SOP bagian OB berpengaruh positif

dan signifikan terhadap kualitas pelayanan dari Hotel Kebersihan area restoran dapat mempengaruhi kenyamanan pelanggan yang datang. Restoran yang bersih dan nyaman dapat memunculkan asumsi dari pelanggan bahwa secara keseluruhan yang ditawarkan padanya memiliki kualitas yang baik dan higienis. Selain kebersihan, tingkat kerapihan juga mendukung kenyamanan pelanggan yang datang. Penataan ruangan yang rapi dan terjaga mendukung suasana yang nyaman. SOP bagian OB yang telah diterapkan dengan baik pada Balakosa.co yang mengatur kebersihan dan kerapihan lingkungan restoran berdampak pada tingkat kenyamanan dirasakan pada pelanggan dan mencerminkan kualitas yang baik.

4.7.3. Pengaruh SOP bagian Kasir terhadap Kualitas Layanan

Hasil pengujian parsial dari analisis regresi berganda menunjukkan bahwa SOP bagian Kasir berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien sebesar 0,225 dan nilai sig sebesar 0,000 yang lebih kecil dari taraf signifikansi yaitu 0,05 ($p < 0,05$). Dengan demikian hipotesis 3 yang menyatakan “SOP pada bagian Kasir berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan Balakosa.Co”, didukung.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Angellina (2014) yang membuktikan bahwa SOP bagian Kasir berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan dari restoran. Penelitian (Hanartyo et al., 2020) juga sejalan dengan penelitian ini yang membuktikan SOP bagian Kasir berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan dari restoran. Penelitian Sabrina & Anggraeni (2022) juga sejalan dengan penelitian ini yang membuktikan SOP

bagian Kasir berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan dari restoran. SOP bagian kasir menuntut agar kasir dapat bekerja dengan teliti dalam perihal proses transaksi pembayaran dan senantiasa ramah kepada pelanggan. Kasir dituntut untuk senantiasa menyapa dan memerikan salam pada pelanggan dan dapat memberikan informasi tentang ketersediaan produk. Selain itu, kasir juga dituntut untuk memiliki tingkat ketelitian yang tinggi dikarenakan berkaitan dengan nominal uang yang harus dibayarkan oleh pelanggan tidak terdapat kesalahan. Apabila terjadi kesalahan pada proses pembayaran yang membuat pelanggan membuat pelanggan merasa dirugikan akan berdampak pada penilaian pelanggan terhadap restoran yang mengecewakan.

4.7.4. Pengaruh SOP bagian Barista terhadap Kualitas Layanan

Hasil pengujian parsial dari analisis regresi berganda menunjukkan bahwa SOP bagian Barista berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien sebesar 0,272 dan nilai sig sebesar 0,000 yang lebih kecil dari taraf signifikansi yaitu 0,05 ($p < 0,05$). Dengan demikian hipotesis 4 yang menyatakan “SOP pada bagian Barista berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan Balakosa.Co”, didukung.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Angellina (2014) yang membuktikan bahwa SOP bagian Barista berpengaruh positif dan signifikan terhadap

kualitas pelayanan dari restoran. Penelitian (Hanartyo et al., 2020) juga sejalan dengan penelitian ini yang membuktikan SOP bagian Barista berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan dari restoran. Penelitian Mustafa (2019) juga sejalan dengan penelitian ini yang membuktikan SOP bagian Kasir berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan dari Coffeshop. Barista bertugas untuk menyiapkan pesanan makanan dan minuman yang dipesan pelanggan. Hal ini menuntut barista untuk selalu menjaga ketersediaan dan kualitas bahan baku makanan dalam kondisi yang baik. Bahan baku makanan dan minuman akan mengasjilkan makanan dan minuman yang baik untuk disajikan pada pelanggan. Barista juga dituntut untuk membuat pesanan pelanggan dengan tepat waktu dan efisien. Pembuatan makanan dan minuman yang terlalu lama dinilai tidak efisien dan membuat pelanggan terlalu lama menunggu. Durasi waktu yang wajar dalam menyiapkan makanan dan minuman untuk sampai pada pelanggan untuk dapat dinikmati, akan menciptakan rasa senang pada pelanggan. Dengan demikian penerapan SOP pada bagian barista yang dinilai telah sesuai akan berdampak positif pada kualitas layanan yang dirasakan oleh pelanggan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang sudah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. SOP bagian server berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan Balakosa.Co. SOP bagian server yang semakin baik akan menjadikan pedoman bagi server untuk dapat menyajikan makanan dan minuman dengan baik pada pelanggan.
2. SOP bagian OB berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan Balakosa.Co. SOP bagian OB yang dapat diterapkan baik pada OB dengan selalu memperhatikan detail kebersihan akan meningkatkan kualitas layanan pada lingkungan Balakosa.Co.
3. SOP bagian Kasir berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan Balakosa.Co. SOP bagian Kasir yang menuntut kasir bekerja dengan ramah dan teliti dalam memberikan layanan yang baik pada pelanggan.
4. SOP bagian Barista berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan Balakosa.Co. SOP bagian Barista yang mengatur pembuatan makanan dan minuman sesuai dengan pesanan pelanggan menuntut untuk menjaga kualitas yang baik dalam memberikan pelayanan pada pelanggan.

5.2. Saran

1. Penelitian yang akan datang yang akan melakukan penelitian serupa diharapkan dapat menambah variabel bebas lain yang dapat menjadi variabel

yang memiliki pengaruh terhadap kualitas layanan seperti; pelatihan, sistem pengendalian internal dan lain-lain.

2. Bagi penelitian mendatang disarankan untuk melakukan penelitian pada ruang lingkup yang berbeda responden yang berbeda. Pengambilan data penelitian diharapkan dapat dilakukan secara langsung pada responden, hal ini bertujuan untuk mendapatkan responden yang berimbang dan tidak terkelompokkan pada kategori karakteristik responden tertentu, sehingga akan dapat menghasilkan penelitian yang lebih baik.
3. Berdasarkan hasil analisis, SOP bagian server berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan Balakosa.Co. Maka pelaku usaha perlu lebih meningkatkan detail hal-hal evaluasi dari masing-masing pelaku usaha Coffeshop supaya lebih meningkatkan nilai dari kualitas layanan itu sendiri.
4. Berdasarkan hasil analisis, SOP bagian OB berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan Balakosa.Co. Pelaku bisnis perlu mempertimbangkan untuk memperhatikan sudut-sudut tempat kecil untuk tetap terjaga kebersihannya karena jenis sifat konsumen itu berbeda-beda, hal ini untuk mencegah serta mempertahankan nilai kebersihan dari suatu tempat itu sendiri.
5. Berdasarkan hasil analisis, SOP bagian Kasir berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan Balakosa.Co. Maka dari itu pelaku bisnis dapat meng-upgrade dari system atau teknologi kasir supaya lebih efisien dan lebih efektif serta optimal dalam melayani konsumen yang pada akhirnya berdampak pada kualitas layanan usaha tersebut.

6. Berdasarkan hasil analisis, SOP bagian Barista berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan Balakosa.Co. pelaku bisnis perlu mempertimbangkan untuk menjaga performa dari barista itu sendiri karena barista sangat penting dalam pembuatan produk yang mana demi menjaga kepercayaan konsumen juga untuk tetap memiliki nilai produk yang baik di hati konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Angellina, Shella. 2014. Pengaruh SOP Bagi Restorat Server Terhadap Kualitas Pelayanan di Restoran Sari Bento Pontianak. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. 1-7.
- Anyanwu, S. N. C., Nwagha, U., Chingle, M. P., Ozoilo, K., Omonisi, A. E., & Taiwo, F. O. (2020). Medical and Dental Consultants' Association of Nigeria (MDCAN) Standard Operating Procedure (SOP) on COVID 19 Outbreaks for Use by Consultants and Other Health Workers at Service Points Within Hospitals in Nigeria. *Nigerian Journal of Clinical Practice*, 23(6), 751-753.
- Afthanorhan, A. *et al.* (2019) 'Assessing the effects of service quality on customer satisfaction', *Management Science Letters*. doi: 10.5267/j.msl.2018.11.004.
- Amare, G. (2012) 'Reviewing the values of a standard operating procedure.', *Ethiopian journal of health sciences*.
- 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.

- Bhattacharya, Joymalya, M.Pharm, MBA, M.Phi. 2015. Guidance for Preparing Standard Operating Procedures (Sops). *IOSR Journal Of Pharmacy*, 5 (1), 29- 36.
- Evans, J., & Collier, D. (2007). Management Operation. UK: Prentice Hall.
- Evans, B. A., Bedson, E., Bell, P., Hutchings, H., Lowes, L., Rea, D., ... & Russell, I. (2011). Including service users in trials and rigorous studies in health and social care: developing a standard operating procedure for researchers. *Trials*, 12(1), 1-2.
- Evans, B. A., Bedson, E., Bell, P., Hutchings, H., Lowes, L., Rea, D., ... & Russell, I. (2013). Involving service users in trials: developing a standard operating procedure. *Trials*, 14(1), 1-7.
- England, N. H. S., & Improvement, N. H. S. (2020). *Guidance and standard operating procedure COVID-19 virus testing in NHS laboratories*.
- Ghotbabadi, A. R., Feiz, S. and Baharun, R. (2015) 'Service Quality Measurements: A Review', *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 5(2). doi: 10.6007/ijarbss/v5-i2/1484.
- Ge, Y., Yuan, Q., Wang, Y., & Park, K. (2021). The Structural Relationship among Perceived Service Quality, Perceived Value, and Customer Satisfaction-Focused on Starbucks Reserve Coffee Shops in Shanghai, China. *Sustainability*, 13(15), 8633.
- Guerrero, G. P., Beccaria, L. M., & Trevizan, M. A. (2008). Standard operating procedure: use in nursing care in hospital services. *Revista latino-americana de enfermagem*, 16, 966-972.
- Ghozali, I. (2018) *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25, (Edisi 9)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hadi, S 2006, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Untuk Akuntansi Dan Keuangan*, Ekonesi, Yogyakarta.
- Haile, M., & Kang, W. H. (2019). The role of microbes in coffee fermentation and their impact on coffee quality. *Journal of Food Quality*.
- Harris, E. and Hongdiyanto, C. (2016) 'The Design Of Standard Operating Procedure In Cleaning Service Residential', *Jurnal Kewirausahaan dan Usaha Kecil*

Menengah.

- Hartatik, P. I. (2014) *Buku Mengembangkan SDM, buku praktis mengembangkan SDM.*
- Heizer, J. and Render, B. (2014) *Operations Management Sustainability and Supply Chain Management 11th edition*, Pearson Education, Inc.,.
- Herlina, V. (2019) *Panduan Praktis Mengolah Data Kuesioner Menggunakan SPSS*, PT Elex Media Komputindo.
- Karenina, A. (2019). *Maintaining The Standard Operation Procedure Of Concierge To Enchacement Of Service Quality In Four Seasons Hotel Jakarta* (Doctoral dissertation, Podomoro University).
- Monika, Meila. 2016. *Pengaruh SOP Sebagai Acuan Kerja Perusahaan Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Pada Provider GraPARI Telkomsel Kudus).* *Jurnal Prodi Manajemen fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.*
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. and Berry, L. L. (1985) 'A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research', *Journal of Marketing*. doi: 10.2307/1251430.
- Putra, I. K. *et al.* (2018) 'Effectiveness of Implementation of Standard Operating Procedure Performance on F & B Service Staff in Kasava Restaurant Royal Samaja Villas', *Journal of Applied Sciences in Travel and Hospitality*, 1(1)
- Riyanto, S. and Hatmawan, A. A. (2020) '*Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan Dan Eksperimen*', *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan Dan Eksperimen.*
- Sailendra, A. (2015) *Langkah-langkah praktis membuat SOP*, Trans Idea Publishing.
- Sandria, D. Y. and Ibrahim, J. I. (2017) 'A Standard Operating Procedure Video For Dauni Spa And Beauty House To Standardize Its Therapists' Service Qualities', *K@ta Kita*. doi: 10.9744/katakita.5.1.34-38.
- Santoso, S. (2012) *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*, PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- Sari, C. dan S. M. (2014) 'Perancangan Interior Lobby, Art & Craft Café di Hotel Allson City Makassar', *JURNAL INTRA*.

- Suryana, Yana. 2016. Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur dan Pengendalian Kualitas Layanan Terhadap Keunggulan Bersaing Perusahaan (Survei Pada Karyawan Hotel Ramayana Tasikmalaya). *Jurnal Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Siliwangi Tasikmalaya*. 1-20.
- Sugiyono (2015) 'Metode Penelitian', Metode Penelitian.
- Sugiyono (2018) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Alfabeta Bandung.
- Tanjung, Yenni Octavia. 2017. Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur Terhadap Kualitas Pelayanan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Sibolga Provinsi Sumatera Utara. *Jurnal fakultas Perikanan Kelautan Universitas Riau Pekanbaru*. 1-15.
- Tjiptono, F. and Chandra, G. (2011) 'Service, Quality & Satisfaction', in *Edisi 4*.
- Yamit, Zulian. (2003). "Manajemen Produksi Dan Operasi". Edisi Kedua. Yogyakarta: FE UII.
- Zhang, H., Zhu, Z., Wang, X., Wang, X., Fan, L., Wu, R., & Sun, C. (2022). Application Effect of the Standard Operating Procedure in the Prevention of Venous Thromboembolism. *Journal of Healthcare Engineering*, 2022.

LAMPIRAN 1

KUESIONER

Yth. Responden Pelanggan Kafe Balakosa.Co

Di Yogyakarta

Dengan Hormat,

Dengan segala kerendahan hati perkenankanlah saya pada kesempatan ini, memohon kepada saudara/saudari agar bersedia meluangkan waktu untuk menjawab pertanyaan yang saya ajukan seperti terlampir dalam kuesioner ini.

Perlu diketahui bahwa tujuan penelitian ini untuk tujuan ilmiah, di mana pendapat bpk/ibu dijamin kerahasiaannya dan akan saya gunakan dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul **“Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Kualitas Layanan (Studi Pada Balakosa.Co)”**.

Akhir kata, atas segala bantuan Bpk/ibu saya ucapkan terima kasih sedalam-dalamnya.

Hormat saya,

Paramasunu Dewangkara

A. Identitas Responden

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
3. Umur Responden :
4. Pekerjaan :
 - a. Mahasiswa/Pelajar

- b. PNS
 - c. Pegawai Swasta
 - d. Wirausaha
 - e. Lainnya
5. Pendapatan per bulan :
- a. <Rp 1.000.000
 - b. Rp 1.001.000 – Rp. 2.000.000
 - c. Rp. 2.001.000 – Rp. 3.000.000
 - d. Rp. 3.001.000 – Rp. 4.000.000
 - e. >Rp. 4.000.000

B. Kuesioner

Berikan jawaban atas pernyataan dibawah ini dengan cara memberi tanda \surd pada salah satu skor yang ada, yaitu 1 sampai dengan 5 untuk setiap pernyataan dengan ketentuan sebagai berikut:

- 1. Sangat Tidak Setuju diberi skor 1
- 2. Tidak Setuju diberi skor 2
- 3. Kurang Setuju diberi skor 3
- 4. Setuju diberi skor 4
- 5. Sangat Setuju diberi skor 5

A. SOP bagian Server

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban
-----	------------	-----------------

		STS	TS	N	S	SS
1.	Server memahami wawasan mengenai semua menu baik makanan dan minuman di Balakosa.Co					
2.	Server selalu menyajikan makanan dan minuman dengan sangat rapi dan bersih					
3.	Server selalu menyapa konsumen dengan salam baik dan ramah jika meminta bantuan atau membutuhkan sesuatu tambahan					
4.	Server tetap menjaga kebersihan pada bagian area kerjanya supaya tetap membuat konsumen nyaman					

B. SOP bagian OB

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1.	OB di Balakosa.Co selalu memperhatikan detail soal kebersihan toilet untuk kenyamanan					
2.	OB di Balakosa.Co selalu membersihkan seluruh lantai Balakosa.Co dengan rutin karena selalu tetap terjaga dengan bersih dan tidak kumuh					

3.	OB di Balakosa.Co selalu merawat taman di Balakosa.Co agar selalu selalu rapi terjaga dan nyaman					
----	--	--	--	--	--	--

C. SOP bagian Kasir

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Kasir selalu menyapa dan memberikan salam kepada konsumen dengan ramah					
2.	Kasir membantu konsumen dalam menentukan menu apa yang diinginkan konsumen					
3.	Kasir selalu mengecek kembali jumlah uang kembalian yang akan diberikan kepada konsumen agar tetap sesuai					
4.	Kasir selalu memberitahu konsumen akan ketersediaan produk yang tersedia maupun tidak tersedia di Balakosa.Co					

D. SOP bagian Barista

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS

1.	Barista selalu membuat pesanan konsumen dengan tepat waktu dan efisien					
2.	Barista selalu membuat pesanan produk makanan atau minuman dengan sesuai apa yang di pesan oleh konsumen					
3.	Barista selalu mengecek ulang tentang ketersediaan bahan baku dan barang yang akan digunakan					
4.	Barista selalu menjaga kualitas mutu produk agar tetap fresh dan higienis yang dirasakan oleh konsumennya					

E. Kualitas Layanan

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1.	Layanan di Balakosa.Co ini dapat diandalkan karena sudah mempunyai nama di Yogyakarta sebagai Kafe untuk berbagai kalangan					
2.	Layanan di Balakosa.Co ini cepat tanggap jika ada konsumen yang mengeluh atau complain soal produk atau layanannya					

3.	Layanan di Balakosa.Co nyaman dengan kualitas layanan yang maksimal karena terdapat jaminan jika produk yang dipesan tidak sesuai atau refund					
4.	Layanan di Balakosa.Co mempunyai kualitas layanan yang baik karena semi kitchen dan making coffee nya bisa dilihat langsung oleh konsumen					
5.	Layanan di Balkosa.Co untuk para pekerja di Balakosa.Co sangat baik dan empaty kepada konsumen jika ada hal-hal yang kurang berkenan					

LAMPIRAN 2

TABULASI DATA

Resp.	Jenis Kelamin	Umur	Pekerjaan	Pendapatan
1	Laki-laki	22	Mahasiswa	<Rp. 1.000.000
2	Laki-laki	22	Mahasiswa	Rp 1.001.000 – Rp. 2.000.000

3	Laki-laki	20	Mahasiswa	Rp. 2.001.000 – Rp. 3.000.000
4	Laki-laki	25	Mahasiswa	Rp. 3.001.000 – Rp. 4.000.000
5	Laki-laki	26	Wirausaha	>Rp. 4.000.000
6	Perempuan	22	Mahasiswa	Rp. 2.001.000 – Rp. 3.000.000
7	Perempuan	23	Wirausaha	>Rp. 4.000.000
8	Perempuan	21	Mahasiswa	>Rp. 4.000.000
9	Laki-laki	20	Mahasiswa	<Rp. 1.000.000
10	Perempuan	21	Mahasiswa	Rp 1.001.000 – Rp. 2.000.000
11	Laki-laki	21	Mahasiswa	Rp. 2.001.000 – Rp. 3.000.000
12	Laki-laki	25	pegawai swasta	>Rp. 4.000.000
13	Perempuan	19	Mahasiswa	Rp. 3.001.000 – Rp. 4.000.000
14	Perempuan	23	Mahasiswa	<Rp. 1.000.000
15	Perempuan	23	Mahasiswa	Rp. 2.001.000 – Rp. 3.000.000
16	Laki-laki	27	pegawai swasta	Rp. 3.001.000 – Rp. 4.000.000
17	Laki-laki	31	PNS	>Rp. 4.000.000

18	Laki-laki	32	PNS	Rp. 3.001.000 – Rp. 4.000.000
19	Laki-laki	27	PNS	>Rp. 4.000.000
20	Perempuan	22	Mahasiswa	Rp 1.001.000 – Rp. 2.000.000
21	Laki-laki	25	Mahasiswa	Rp 1.001.000 – Rp. 2.000.000
22	Perempuan	25	pegawai swasta	>Rp. 4.000.000
23	Laki-laki	19	Mahasiswa	Rp 1.001.000 – Rp. 2.000.000
24	Perempuan	26	PNS	>Rp. 4.000.000
25	Laki-laki	28	Wirausaha	>Rp. 4.000.000
26	Laki-laki	22	Mahasiswa	<Rp. 1.000.000
27	Laki-laki	23	Mahasiswa	Rp 1.001.000 – Rp. 2.000.000
28	Laki-laki	21	Wirausaha	>Rp. 4.000.000
29	Laki-laki	22	Mahasiswa	Rp. 2.001.000 – Rp. 3.000.000
30	Laki-laki	22	Mahasiswa	Rp 1.001.000 – Rp. 2.000.000
31	Laki-laki	22	Mahasiswa	Rp. 2.001.000 – Rp. 3.000.000
32	Laki-laki	22	Mahasiswa	Rp. 2.001.000 – Rp. 3.000.000

33	Laki-laki	25	PNS	>Rp. 4.000.000
34	Laki-laki	25	Wirausaha	>Rp. 4.000.000
35	Laki-laki	27	Wirausaha	>Rp. 4.000.000
36	Laki-laki	30	Wirausaha	>Rp. 4.000.000
37	Laki-laki	35	PNS	>Rp. 4.000.000
38	Laki-laki	32	Wirausaha	>Rp. 4.000.000
39	Laki-laki	29	Wirausaha	>Rp. 4.000.000
40	Laki-laki	24	Mahasiswa	Rp. 2.001.000 – Rp. 3.000.000
41	Laki-laki	22	Mahasiswa	<Rp. 1.000.000
42	Perempuan	28	PNS	Rp. 3.001.000 – Rp. 4.000.000
43	Perempuan	29	Wirausaha	>Rp. 4.000.000
44	Perempuan	25	Wirausaha	>Rp. 4.000.000
45	Perempuan	33	Wirausaha	>Rp. 4.000.000
46	Perempuan	26	pegawai swasta	Rp. 3.001.000 – Rp. 4.000.000
47	Perempuan	35	Wirausaha	>Rp. 4.000.000

48	Laki-laki	25	Mahasiswa	>Rp. 4.000.000
49	Laki-laki	27	pegawai swasta	Rp. 3.001.000 – Rp. 4.000.000
50	Perempuan	22	Mahasiswa	Rp. 2.001.000 – Rp. 3.000.000
51	Laki-laki	20	Mahasiswa	Rp. 2.001.000 – Rp. 3.000.000
52	Laki-laki	23	Mahasiswa	<Rp. 1.000.000
53	Perempuan	23	Mahasiswa	Rp 1.001.000 – Rp. 2.000.000
54	Laki-laki	24	Mahasiswa	Rp 1.001.000 – Rp. 2.000.000
55	Perempuan	22	Mahasiswa	Rp. 2.001.000 – Rp. 3.000.000
56	Laki-laki	25	Lainnya	<Rp. 1.000.000
57	Laki-laki	25	Wirausaha	>Rp. 4.000.000
58	Perempuan	26	Lainnya	<Rp. 1.000.000
59	Laki-laki	30	Lainnya	<Rp. 1.000.000
60	Perempuan	22	Mahasiswa	Rp. 3.001.000 – Rp. 4.000.000
61	Laki-laki	21	Mahasiswa	Rp 1.001.000 – Rp. 2.000.000
62	Laki-laki	21	Mahasiswa	Rp 1.001.000 – Rp. 2.000.000

63	Laki-laki	23	Mahasiswa	Rp. 2.001.000 – Rp. 3.000.000
64	Laki-laki	23	Mahasiswa	Rp. 3.001.000 – Rp. 4.000.000
65	Laki-laki	22	Mahasiswa	Rp. 2.001.000 – Rp. 3.000.000
66	Perempuan	28	Lainnya	<Rp. 1.000.000
67	Laki-laki	27	Wirausaha	>Rp. 4.000.000
68	Laki-laki	32	Lainnya	Rp. 3.001.000 – Rp. 4.000.000
69	Laki-laki	33	Lainnya	Rp. 3.001.000 – Rp. 4.000.000
70	Perempuan	23	Mahasiswa	Rp. 2.001.000 – Rp. 3.000.000
71	Perempuan	25	Wirausaha	>Rp. 4.000.000
72	Perempuan	25	Lainnya	<Rp. 1.000.000
73	Perempuan	26	Wirausaha	>Rp. 4.000.000
74	Laki-laki	23	Mahasiswa	Rp 1.001.000 – Rp. 2.000.000
75	Perempuan	22	Mahasiswa	Rp 1.001.000 – Rp. 2.000.000
76	Laki-laki	23	Mahasiswa	<Rp. 1.000.000
77	Perempuan	24	Mahasiswa	Rp. 2.001.000 – Rp. 3.000.000

78	Laki-laki	29	PNS	Rp. 2.001.000 – Rp. 3.000.000
79	Laki-laki	23	Mahasiswa	Rp. 3.001.000 – Rp. 4.000.000
80	Perempuan	36	pegawai swasta	>Rp. 4.000.000
81	Laki-laki	37	pegawai swasta	>Rp. 4.000.000
82	Perempuan	38	pegawai swasta	Rp. 2.001.000 – Rp. 3.000.000
83	Perempuan	34	Wirausaha	>Rp. 4.000.000
84	Perempuan	24	Wirausaha	>Rp. 4.000.000
85	Laki-laki	22	Mahasiswa	Rp. 2.001.000 – Rp. 3.000.000
86	Perempuan	21	Mahasiswa	Rp. 2.001.000 – Rp. 3.000.000
87	Perempuan	22	Mahasiswa	Rp. 2.001.000 – Rp. 3.000.000
88	Laki-laki	25	Lainnya	<Rp. 1.000.000
89	Laki-laki	26	pegawai swasta	Rp. 3.001.000 – Rp. 4.000.000
90	Laki-laki	29	PNS	>Rp. 4.000.000
91	Laki-laki	22	Mahasiswa	<Rp. 1.000.000
92	Laki-laki	23	Mahasiswa	Rp. 2.001.000 – Rp. 3.000.000

93	Perempuan	23	Mahasiswa	<Rp. 1.000.000
94	Laki-laki	22	Mahasiswa	Rp. 2.001.000 – Rp. 3.000.000
95	Laki-laki	20	Mahasiswa	Rp. 3.001.000 – Rp. 4.000.000
96	Laki-laki	25	Wirausaha	Rp. 3.001.000 – Rp. 4.000.000
97	Laki-laki	23	Mahasiswa	Rp. 3.001.000 – Rp. 4.000.000
98	Perempuan	25	Wirausaha	>Rp. 4.000.000
99	Laki-laki	28	PNS	>Rp. 4.000.000
100	Perempuan	22	Mahasiswa	Rp. 3.001.000 – Rp. 4.000.000
101	Perempuan	22	Mahasiswa	Rp. 2.001.000 – Rp. 3.000.000
102	Laki-laki	20	Mahasiswa	Rp. 2.001.000 – Rp. 3.000.000
103	Laki-laki	23	Mahasiswa	<Rp. 1.000.000
104	Perempuan	23	Mahasiswa	Rp 1.001.000 – Rp. 2.000.000
105	Laki-laki	24	Mahasiswa	Rp 1.001.000 – Rp. 2.000.000
106	Perempuan	22	Mahasiswa	Rp. 2.001.000 – Rp. 3.000.000
107	Laki-laki	25	Lainnya	<Rp. 1.000.000

108	Laki-laki	25	Wirausaha	>Rp. 4.000.000
109	Perempuan	26	Lainnya	<Rp. 1.000.000
110	Laki-laki	30	Lainnya	<Rp. 1.000.000
111	Perempuan	22	Mahasiswa	Rp. 3.001.000 – Rp. 4.000.000
112	Laki-laki	21	Mahasiswa	Rp 1.001.000 – Rp. 2.000.000
113	Laki-laki	21	Mahasiswa	Rp 1.001.000 – Rp. 2.000.000
114	Laki-laki	23	Mahasiswa	Rp. 2.001.000 – Rp. 3.000.000
115	Laki-laki	23	Mahasiswa	Rp. 3.001.000 – Rp. 4.000.000
116	Laki-laki	22	Mahasiswa	Rp. 2.001.000 – Rp. 3.000.000
117	Perempuan	28	Lainnya	<Rp. 1.000.000
118	Laki-laki	27	Wirausaha	>Rp. 4.000.000
119	Laki-laki	32	Lainnya	Rp. 3.001.000 – Rp. 4.000.000
120	Laki-laki	33	Lainnya	Rp. 3.001.000 – Rp. 4.000.000
121	Perempuan	23	Mahasiswa	Rp. 2.001.000 – Rp. 3.000.000
122	Perempuan	25	Wirausaha	>Rp. 4.000.000

123	Perempuan	25	Lainnya	<Rp. 1.000.000
124	Perempuan	26	Wirausaha	>Rp. 4.000.000
125	Laki-laki	23	Mahasiswa	Rp 1.001.000 – Rp. 2.000.000
126	Perempuan	22	Mahasiswa	Rp 1.001.000 – Rp. 2.000.000
127	Laki-laki	23	Mahasiswa	<Rp. 1.000.000
128	Perempuan	24	Mahasiswa	Rp. 2.001.000 – Rp. 3.000.000
129	Laki-laki	29	PNS	Rp. 2.001.000 – Rp. 3.000.000
130	Laki-laki	23	Mahasiswa	Rp. 3.001.000 – Rp. 4.000.000
131	Perempuan	36	pegawai swasta	>Rp. 4.000.000
132	Laki-laki	37	pegawai swasta	>Rp. 4.000.000
133	Perempuan	38	pegawai swasta	Rp. 2.001.000 – Rp. 3.000.000
134	Perempuan	34	Wirausaha	>Rp. 4.000.000
135	Perempuan	24	Wirausaha	>Rp. 4.000.000
136	Laki-laki	22	Mahasiswa	Rp. 2.001.000 – Rp. 3.000.000
137	Perempuan	21	Mahasiswa	Rp. 2.001.000 – Rp. 3.000.000

138	Perempuan	22	Mahasiswa	Rp. 2.001.000 – Rp. 3.000.000
139	Laki-laki	25	Lainnya	<Rp. 1.000.000
140	Laki-laki	26	pegawai swasta	Rp. 3.001.000 – Rp. 4.000.000
141	Laki-laki	29	PNS	>Rp. 4.000.000
142	Laki-laki	22	Mahasiswa	<Rp. 1.000.000
143	Laki-laki	23	Mahasiswa	Rp. 2.001.000 – Rp. 3.000.000
144	Perempuan	23	Mahasiswa	<Rp. 1.000.000
145	Laki-laki	22	Mahasiswa	Rp. 2.001.000 – Rp. 3.000.000
146	Laki-laki	20	Mahasiswa	Rp. 3.001.000 – Rp. 4.000.000
147	Laki-laki	25	Wirausaha	Rp. 3.001.000 – Rp. 4.000.000
148	Laki-laki	23	Mahasiswa	Rp. 3.001.000 – Rp. 4.000.000
149	Perempuan	25	Wirausaha	>Rp. 4.000.000
150	Laki-laki	28	PNS	>Rp. 4.000.000
151	Perempuan	22	Mahasiswa	Rp. 3.001.000 – Rp. 4.000.000
152	Laki-laki	22	Mahasiswa	<Rp. 1.000.000

153	Laki-laki	22	Mahasiswa	Rp 1.001.000 – Rp. 2.000.000
154	Laki-laki	20	Mahasiswa	Rp. 2.001.000 – Rp. 3.000.000
155	Laki-laki	25	Mahasiswa	Rp. 3.001.000 – Rp. 4.000.000
156	Laki-laki	26	Wirausaha	>Rp. 4.000.000
157	Perempuan	22	Mahasiswa	Rp. 2.001.000 – Rp. 3.000.000
158	Perempuan	23	Wirausaha	>Rp. 4.000.000
159	Perempuan	21	Mahasiswa	>Rp. 4.000.000
160	Laki-laki	20	Mahasiswa	<Rp. 1.000.000
161	Perempuan	21	Mahasiswa	Rp 1.001.000 – Rp. 2.000.000
162	Laki-laki	21	Mahasiswa	Rp. 2.001.000 – Rp. 3.000.000
163	Laki-laki	25	pegawai swasta	>Rp. 4.000.000
164	Perempuan	19	Mahasiswa	Rp. 3.001.000 – Rp. 4.000.000
165	Perempuan	23	Mahasiswa	<Rp. 1.000.000
166	Perempuan	23	Mahasiswa	Rp. 2.001.000 – Rp. 3.000.000
167	Laki-laki	27	pegawai swasta	Rp. 3.001.000 – Rp. 4.000.000

168	Laki-laki	31	PNS	>Rp. 4.000.000
169	Laki-laki	32	PNS	Rp. 3.001.000 – Rp. 4.000.000
170	Laki-laki	27	PNS	>Rp. 4.000.000
171	Perempuan	22	Mahasiswa	Rp 1.001.000 – Rp. 2.000.000
172	Laki-laki	25	Mahasiswa	Rp 1.001.000 – Rp. 2.000.000
173	Perempuan	25	pegawai swasta	>Rp. 4.000.000
174	Laki-laki	19	Mahasiswa	Rp 1.001.000 – Rp. 2.000.000
175	Perempuan	26	PNS	>Rp. 4.000.000
176	Laki-laki	28	Wirausaha	>Rp. 4.000.000
177	Laki-laki	22	Mahasiswa	<Rp. 1.000.000
178	Laki-laki	23	Mahasiswa	Rp 1.001.000 – Rp. 2.000.000
179	Laki-laki	21	Wirausaha	>Rp. 4.000.000
180	Laki-laki	22	Mahasiswa	Rp. 2.001.000 – Rp. 3.000.000
181	Laki-laki	22	Mahasiswa	Rp 1.001.000 – Rp. 2.000.000
182	Laki-laki	22	Mahasiswa	Rp. 2.001.000 – Rp. 3.000.000

183	Laki-laki	22	Mahasiswa	Rp. 2.001.000 – Rp. 3.000.000
184	Laki-laki	25	PNS	>Rp. 4.000.000
185	Laki-laki	25	Wirausaha	>Rp. 4.000.000
186	Laki-laki	27	Wirausaha	>Rp. 4.000.000
187	Laki-laki	30	Wirausaha	>Rp. 4.000.000
188	Laki-laki	35	PNS	>Rp. 4.000.000
189	Laki-laki	32	Wirausaha	>Rp. 4.000.000
190	Laki-laki	29	Wirausaha	>Rp. 4.000.000
191	Laki-laki	24	Mahasiswa	Rp. 2.001.000 – Rp. 3.000.000
192	Laki-laki	22	Mahasiswa	<Rp. 1.000.000
193	Perempuan	28	PNS	Rp. 3.001.000 – Rp. 4.000.000
194	Perempuan	29	Wirausaha	>Rp. 4.000.000
195	Perempuan	25	Wirausaha	>Rp. 4.000.000
196	Perempuan	33	Wirausaha	>Rp. 4.000.000
197	Perempuan	26	pegawai swasta	Rp. 3.001.000 – Rp. 4.000.000

198	Perempuan	35	Wirausaha	>Rp. 4.000.000
199	Laki-laki	25	Mahasiswa	>Rp. 4.000.000
200	Laki-laki	27	pegawai swasta	Rp. 3.001.000 – Rp. 4.000.000

X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1	X2.1	X2.2	X2.3	X2
4	4	3	4	3,75	5	5	5	5,00
4	5	4	4	4,25	4	5	5	4,67
4	3	3	3	3,25	5	4	4	4,33
3	4	4	3	3,50	3	4	3	3,33
4	5	4	5	4,50	3	3	3	3,00
4	4	4	4	4,00	3	2	2	2,33
5	5	4	3	4,25	3	4	4	3,67
4	3	3	4	3,50	3	3	3	3,00
5	5	4	5	4,75	5	5	5	5,00
4	4	4	4	4,00	4	5	5	4,67
3	4	4	4	3,75	3	3	4	3,33

3	3	3	3	3,00	4	4	4	4,00
4	3	3	4	3,50	2	3	2	2,33
4	5	4	3	4,00	4	4	4	4,00
4	4	5	5	4,50	5	4	3	4,00
5	5	5	5	5,00	4	3	3	3,33
3	3	4	3	3,25	4	4	3	3,67
4	4	4	4	4,00	5	4	4	4,33
5	5	5	5	5,00	4	4	3	3,67
4	4	3	4	3,75	5	4	3	4,00
5	4	3	3	3,75	4	3	4	3,67
4	5	4	5	4,50	4	4	2	3,33
3	3	4	4	3,50	3	4	2	3,00
4	4	5	4	4,25	4	3	3	3,33
5	5	4	4	4,50	3	3	2	2,67
3	4	4	3	3,50	4	3	3	3,33

2	2	3	2	2,25	3	3	3	3,00
3	3	3	3	3,00	5	4	4	4,33
4	4	4	4	4,00	5	4	4	4,33
3	3	3	3	3,00	5	5	5	5,00
4	3	4	4	3,75	4	4	4	4,00
5	4	5	4	4,50	5	4	5	4,67
4	5	4	4	4,25	4	5	5	4,67
5	5	5	4	4,75	4	5	4	4,33
3	3	3	4	3,25	4	5	4	4,33
4	3	4	4	3,75	5	4	4	4,33
3	3	3	3	3,00	4	5	4	4,33
3	3	2	3	2,75	5	4	5	4,67
4	3	3	3	3,25	5	4	4	4,33
3	3	3	4	3,25	5	4	5	4,67
3	4	4	4	3,75	4	5	4	4,33

5	4	3	4	4,00	5	4	4	4,33
3	3	4	3	3,25	4	5	4	4,33
5	5	5	3	4,50	3	3	3	3,00
3	3	3	3	3,00	3	3	3	3,00
2	2	2	2	2,00	5	4	4	4,33
3	3	3	3	3,00	4	5	4	4,33
4	5	5	4	4,50	4	3	3	3,33
5	5	5	5	5,00	5	5	5	5,00
5	5	5	5	5,00	4	5	4	4,33
4	4	5	4	4,25	5	4	4	4,33
3	3	3	4	3,25	4	5	4	4,33
4	4	4	4	4,00	5	5	4	4,67
4	5	5	4	4,50	5	5	4	4,67
4	4	5	4	4,25	5	5	4	4,67
4	4	4	5	4,25	5	5	5	5,00

4	4	5	4	4,25	4	4	3	3,67
4	4	2	4	3,50	5	5	5	5,00
5	5	5	5	5,00	5	4	4	4,33
5	4	4	3	4,00	4	5	4	4,33
4	3	4	4	3,75	4	5	4	4,33
4	5	4	5	4,50	5	4	4	4,33
5	4	5	5	4,75	4	5	5	4,67
4	4	3	4	3,75	4	5	4	4,33
4	4	3	4	3,75	4	4	4	4,00
4	4	5	4	4,25	4	4	5	4,33
3	4	4	4	3,75	5	5	5	5,00
4	5	4	4	4,25	4	5	4	4,33
4	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00
4	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00
4	4	4	5	4,25	5	4	4	4,33

4	4	5	4	4,25	5	5	4	4,67
4	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00
3	3	4	4	3,50	5	5	5	5,00
4	4	3	3	3,50	4	5	5	4,67
3	4	3	4	3,50	4	4	5	4,33
4	5	4	5	4,50	5	4	4	4,33
3	4	3	3	3,25	3	2	3	2,67
4	4	5	4	4,25	4	5	5	4,67
4	5	4	5	4,50	4	4	4	4,00
4	4	5	4	4,25	5	4	4	4,33
5	5	5	5	5,00	4	5	5	4,67
4	3	3	4	3,50	3	3	4	3,33
4	5	4	4	4,25	4	3	3	3,33
5	5	5	4	4,75	3	4	4	3,67
4	3	4	4	3,75	5	5	4	4,67

5	5	4	4	4,50	4	4	4	4,00
4	4	5	4	4,25	5	5	4	4,67
4	5	5	5	4,75	4	5	4	4,33
4	4	5	5	4,50	5	5	5	5,00
5	5	4	5	4,75	3	2	3	2,67
4	4	5	4	4,25	5	4	4	4,33
4	4	5	4	4,25	4	3	4	3,67
5	5	5	5	5,00	4	5	5	4,67
4	5	4	5	4,50	4	5	5	4,67
4	5	4	5	4,50	5	4	4	4,33
4	4	3	4	3,75	4	5	4	4,33
4	4	4	4	4,00	4	5	4	4,33
4	5	5	5	4,75	4	5	5	4,67
5	4	4	4	4,25	4	5	4	4,33
4	4	4	4	4,00	3	3	4	3,33

4	4	4	4	4,00	4	4	5	4,33
4	4	4	4	4,00	3	3	3	3,00
4	3	3	3	3,25	3	3	4	3,33
5	4	4	4	4,25	4	4	5	4,33
4	3	4	3	3,50	4	3	4	3,67
3	4	4	4	3,75	3	3	5	3,67
4	4	4	4	4,00	3	3	3	3,00
4	4	4	4	4,00	4	3	3	3,33
4	4	4	4	4,00	5	5	4	4,67
3	4	4	4	3,75	4	4	4	4,00
4	4	3	4	3,75	5	4	3	4,00
3	3	4	4	3,50	4	5	3	4,00
4	4	4	3	3,75	4	3	5	4,00
5	3	4	3	3,75	2	3	3	2,67
5	4	5	3	4,25	5	5	5	5,00

3	3	3	4	3,25	3	3	3	3,00
4	4	4	4	4,00	5	4	4	4,33
4	3	5	3	3,75	4	3	4	3,67
4	4	4	3	3,75	4	4	4	4,00
4	4	5	4	4,25	4	4	4	4,00
5	4	4	4	4,25	4	4	5	4,33
4	4	3	3	3,50	4	3	3	3,33
4	3	4	3	3,50	5	4	4	4,33
5	4	5	5	4,75	3	4	5	4,00
3	3	3	4	3,25	3	3	3	3,00
3	4	3	4	3,50	3	3	3	3,00
4	3	4	3	3,50	4	4	3	3,67
4	3	4	3	3,50	3	3	4	3,33
3	3	3	3	3,00	2	3	3	2,67
3	4	4	4	3,75	5	4	3	4,00

4	4	5	4	4,25	5	4	4	4,33
4	4	4	4	4,00	4	4	5	4,33
4	4	4	4	4,00	4	5	4	4,33
4	4	4	4	4,00	4	3	4	3,67
5	4	4	4	4,25	3	3	3	3,00
3	4	3	4	3,50	4	4	3	3,67
4	3	4	4	3,75	5	4	4	4,33
2	4	4	4	3,50	4	3	4	3,67
4	4	3	4	3,75	4	5	4	4,33
4	4	3	4	3,75	4	3	3	3,33
4	2	5	4	3,75	3	3	4	3,33
4	3	3	4	3,50	3	2	3	2,67
3	2	5	4	3,50	4	4	5	4,33
3	5	4	4	4,00	4	3	3	3,33
4	4	2	3	3,25	3	3	2	2,67

3	4	3	4	3,50	3	3	3	3,00
4	3	3	4	3,50	3	4	4	3,67
5	4	5	4	4,50	4	5	5	4,67
3	3	3	3	3,00	5	4	4	4,33
4	3	4	4	3,75	4	3	3	3,33
3	4	4	4	3,75	4	4	4	4,00
5	5	4	5	4,75	5	5	4	4,67
3	5	3	4	3,75	5	5	4	4,67
4	4	4	4	4,00	5	5	4	4,67
4	4	3	3	3,50	4	3	4	3,67
4	4	4	4	4,00	5	3	3	3,67
5	4	5	4	4,50	4	4	4	4,00
4	4	4	4	4,00	4	4	5	4,33
3	3	3	4	3,25	4	3	4	3,67
4	3	3	5	3,75	2	2	4	2,67

4	4	5	4	4,25	4	4	4	4,00
5	4	4	4	4,25	4	5	5	4,67
3	4	5	4	4,00	5	4	4	4,33
5	4	5	4	4,50	4	5	4	4,33
4	4	4	5	4,25	4	4	5	4,33
4	5	3	4	4,00	5	5	4	4,67
4	5	5	5	4,75	5	4	4	4,33
4	4	4	4	4,00	4	3	4	3,67
4	3	3	4	3,50	3	4	4	3,67
4	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00
3	3	3	3	3,00	3	3	4	3,33
4	3	4	4	3,75	4	4	4	4,00
4	3	5	3	3,75	2	3	4	3,00
4	3	5	3	3,75	3	4	4	3,67
4	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00

5	5	5	4	4,75	4	4	5	4,33
4	4	4	4	4,00	5	5	4	4,67
5	3	5	3	4,00	4	4	4	4,00
3	4	4	4	3,75	4	5	4	4,33
4	4	4	4	4,00	4	4	4	4,00
3	4	4	4	3,75	4	4	4	4,00
4	4	3	4	3,75	5	4	4	4,33
4	4	4	5	4,25	4	4	5	4,33
5	5	5	4	4,75	4	4	4	4,00
4	4	4	3	3,75	4	5	4	4,33
4	4	4	5	4,25	4	4	3	3,67
4	4	4	4	4,00	3	4	4	3,67
5	3	3	3	3,50	4	4	3	3,67
3	3	3	3	3,00	2	3	3	2,67
3	4	4	3	3,50	4	4	3	3,67

4	4	4	3	3,75	5	4	4	4,33
4	5	5	4	4,50	4	4	5	4,33
4	5	5	4	4,50	5	4	3	4,00
4	5	5	5	4,75	4	4	5	4,33
5	4	4	4	4,25	4	4	3	3,67
4	4	5	4	4,25	4	5	4	4,33
5	5	5	5	5,00	5	4	3	4,00
4	5	5	5	4,75	5	4	4	4,33
3	4	4	4	3,75	3	4	4	3,67

X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4
4	4	5	5	4,50	4	4	5	5	4,5
5	5	5	4	4,75	5	4	5	5	4,8
5	4	4	4	4,25	5	4	4	5	4,5
4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,0

4	3	3	3	3,25	3	3	3	3	3,0
4	4	4	4	4,00	3	3	4	3	3,3
3	3	4	4	3,50	4	3	3	4	3,5
3	3	4	4	3,50	4	4	4	4	4,0
4	4	4	4	4,00	5	5	5	5	5,0
5	4	5	5	4,75	4	5	4	4	4,3
4	3	4	3	3,50	4	4	4	3	3,8
4	4	4	4	4,00	5	5	4	4	4,5
4	4	4	3	3,75	4	4	3	2	3,3
4	4	5	4	4,25	4	4	4	5	4,3
4	5	4	5	4,50	4	4	4	4	4,0
4	4	5	4	4,25	5	4	4	4	4,3
3	4	4	4	3,75	5	3	3	4	3,8
4	4	4	4	4,00	4	3	4	5	4,0
4	5	4	5	4,50	4	4	4	4	4,0

5	4	5	5	4,75	4	4	4	4	4,0
5	4	5	5	4,75	5	4	4	5	4,5
4	4	5	5	4,50	4	4	4	4	4,0
4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,0
4	4	4	4	4,00	5	4	4	4	4,3
4	5	5	4	4,50	5	4	4	4	4,3
4	4	4	4	4,00	4	5	4	4	4,3
4	4	5	4	4,25	4	5	4	4	4,3
4	4	3	4	3,75	4	4	4	4	4,0
5	4	4	4	4,25	5	4	5	4	4,5
5	5	5	5	5,00	4	4	5	5	4,5
4	5	5	5	4,75	4	5	5	5	4,8
4	4	3	3	3,50	5	4	5	5	4,8
4	3	3	4	3,50	4	4	5	5	4,5
4	4	5	4	4,25	4	5	5	5	4,8

4	5	4	5	4,50	5	5	5	5	5,0
4	4	5	4	4,25	5	5	5	5	5,0
4	4	4	3	3,75	5	5	4	5	4,8
4	5	4	4	4,25	4	5	5	5	4,8
4	5	4	4	4,25	4	5	5	5	4,8
5	4	4	5	4,50	4	5	5	5	4,8
4	4	4	4	4,00	5	4	5	4	4,5
4	4	5	4	4,25	5	4	5	5	4,8
4	5	5	5	4,75	4	5	4	5	4,5
5	4	5	5	4,75	4	5	5	5	4,8
4	4	4	4	4,00	5	4	4	5	4,5
4	4	4	4	4,00	5	5	4	5	4,8
3	4	4	4	3,75	5	4	5	5	4,8
5	4	5	4	4,50	5	5	5	5	5,0
5	5	4	4	4,50	4	4	5	5	4,5

4	4	4	4	4,00	2	4	4	5	3,8
4	4	3	4	3,75	5	4	4	4	4,3
4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,0
3	4	4	4	3,75	5	4	4	5	4,5
5	5	5	4	4,75	4	5	4	4	4,3
4	3	4	4	3,75	5	4	4	5	4,5
4	4	4	4	4,00	5	5	4	4	4,5
4	4	5	4	4,25	4	4	5	5	4,5
5	5	4	5	4,75	4	4	5	5	4,5
5	5	5	5	5,00	5	4	4	4	4,3
3	4	4	4	3,75	4	5	5	5	4,8
4	4	5	4	4,25	5	4	5	4	4,5
5	4	5	4	4,50	5	5	4	5	4,8
5	5	5	4	4,75	5	5	5	5	5,0
4	4	4	5	4,25	4	5	5	5	4,8

4	4	5	4	4,25	5	4	4	5	4,5
5	5	5	5	5,00	5	5	4	5	4,8
4	5	5	5	4,75	4	5	5	5	4,8
5	5	5	5	5,00	5	4	5	5	4,8
5	5	5	4	4,75	5	4	5	4	4,5
4	4	4	4	4,00	2	4	4	4	3,5
5	5	4	4	4,50	4	4	4	4	4,0
4	4	4	5	4,25	5	5	4	4	4,5
4	5	4	5	4,50	4	4	4	5	4,3
5	4	5	5	4,75	4	4	4	4	4,0
5	5	4	5	4,75	4	4	4	4	4,0
4	4	4	5	4,25	4	5	4	4	4,3
5	5	4	4	4,50	4	4	5	4	4,3
4	4	4	4	4,00	4	2	4	5	3,8
4	5	5	5	4,75	4	4	4	5	4,3

5	5	5	4	4,75	2	4	5	5	4,0
4	4	5	5	4,50	4	5	5	5	4,8
5	5	5	5	5,00	5	5	4	5	4,8
4	3	4	4	3,75	4	4	2	4	3,5
4	4	3	4	3,75	4	3	4	4	3,8
4	5	5	5	4,75	5	4	5	5	4,8
4	4	4	4	4,00	4	4	5	4	4,3
4	4	5	4	4,25	4	4	5	5	4,5
4	4	4	3	3,75	3	3	4	4	3,5
3	4	4	4	3,75	5	5	4	5	4,8
4	4	4	3	3,75	5	4	4	4	4,3
4	4	5	4	4,25	3	3	3	4	3,3
4	4	4	5	4,25	5	4	5	5	4,8
4	5	4	4	4,25	5	4	4	5	4,5
5	5	5	5	5,00	4	2	4	4	3,5

5	5	4	5	4,75	4	4	5	5	4,5
5	5	5	5	5,00	4	5	5	4	4,5
4	4	4	4	4,00	2	4	4	5	3,8
4	4	5	4	4,25	5	5	4	4	4,5
5	5	5	5	5,00	5	4	5	5	4,8
4	4	5	4	4,25	4	4	4	4	4,0
4	4	4	3	3,75	4	5	3	4	4,0
4	4	4	3	3,75	3	4	3	4	3,5
4	4	4	4	4,00	4	4	4	3	3,8
4	5	4	3	4,00	4	3	3	3	3,3
5	5	5	4	4,75	5	4	4	4	4,3
4	3	4	4	3,75	4	3	3	3	3,3
3	4	4	4	3,75	3	3	2	3	2,8
4	3	5	4	4,00	4	4	4	3	3,8
4	4	4	3	3,75	5	3	3	3	3,5

3	4	4	4	3,75	4	4	4	5	4,3
4	4	4	5	4,25	3	4	5	4	4,0
4	4	3	4	3,75	4	4	4	4	4,0
4	3	4	4	3,75	3	3	4	5	3,8
4	4	4	4	4,00	3	5	3	3	3,5
4	5	4	4	4,25	5	3	3	2	3,3
5	4	4	4	4,25	5	4	3	5	4,3
4	4	4	4	4,00	3	3	4	3	3,3
4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,0
4	4	3	3	3,50	4	3	3	3	3,3
3	4	3	3	3,25	4	4	3	4	3,8
5	4	4	4	4,25	4	3	3	4	3,5
4	4	4	4	4,00	5	4	4	4	4,3
4	4	4	4	4,00	4	4	3	3	3,5
4	3	4	3	3,50	4	3	3	4	3,5

4	5	4	5	4,50	5	4	5	4	4,5
4	3	4	4	3,75	3	3	4	2	3,0
3	4	4	4	3,75	3	4	4	4	3,8
4	4	4	5	4,25	4	3	3	4	3,5
4	4	4	4	4,00	4	3	3	3	3,3
4	3	4	3	3,50	3	3	3	3	3,0
4	4	4	4	4,00	3	4	4	4	3,8
5	4	5	4	4,50	3	5	4	4	4,0
4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,0
4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,0
4	4	4	4	4,00	5	4	4	3	4,0
4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,0
4	4	4	4	4,00	4	3	4	4	3,8
4	4	4	5	4,25	4	4	4	4	4,0
3	4	4	4	3,75	2	4	4	3	3,3

4	4	4	4	4,00	5	4	4	5	4,5
4	4	5	4	4,25	4	4	4	2	3,5
4	4	4	4	4,00	3	3	2	3	2,8
3	4	3	3	3,25	3	3	2	2	2,5
3	3	4	3	3,25	3	2	3	3	2,8
4	3	4	4	3,75	3	4	4	3	3,5
4	4	4	3	3,75	4	4	3	2	3,3
5	4	4	4	4,25	3	4	4	4	3,8
4	4	4	3	3,75	3	3	2	3	2,8
4	4	4	4	4,00	5	4	4	5	4,5
4	4	5	4	4,25	3	4	4	3	3,5
4	5	4	4	4,25	4	3	4	3	3,5
5	4	4	4	4,25	3	4	4	4	3,8
4	4	5	5	4,50	5	5	5	5	5,0
4	4	4	4	4,00	4	4	4	5	4,3

4	4	4	5	4,25	4	4	5	4	4,3
4	4	3	4	3,75	4	4	3	3	3,5
4	4	4	4	4,00	4	4	4	3	3,8
5	4	5	4	4,50	5	4	4	4	4,3
4	5	4	4	4,25	4	4	4	4	4,0
4	4	4	4	4,00	3	3	3	3	3,0
4	4	5	5	4,50	4	3	4	3	3,5
4	3	4	3	3,50	4	3	3	4	3,5
4	4	4	4	4,00	5	4	4	5	4,5
5	4	5	4	4,50	3	4	4	4	3,8
5	5	5	4	4,75	5	4	4	5	4,5
4	4	5	5	4,50	4	4	5	4	4,3
5	5	4	4	4,50	4	5	4	5	4,5
3	4	4	4	3,75	4	5	5	4	4,5
4	3	3	4	3,50	4	4	4	3	3,8

4	3	4	4	3,75	4	3	4	4	3,8
4	3	4	4	3,75	4	4	4	4	4,0
5	4	4	4	4,25	3	3	3	3	3,0
4	4	4	4	4,00	4	3	4	4	3,8
4	4	4	4	4,00	4	3	3	3	3,3
3	4	3	3	3,25	4	3	3	4	3,5
3	4	4	4	3,75	4	4	4	4	4,0
4	4	4	4	4,00	5	5	4	4	4,5
4	3	3	4	3,50	4	4	4	5	4,3
4	4	4	4	4,00	5	3	3	4	3,8
4	3	4	4	3,75	3	4	4	5	4,0
4	4	5	4	4,25	4	4	4	5	4,3
4	4	5	4	4,25	3	4	4	5	4,0
3	4	3	4	3,50	5	3	4	5	4,3
4	4	5	5	4,50	4	4	5	4	4,3

4	4	5	4	4,25	5	5	4	4	4,5
4	4	4	3	3,75	4	4	3	5	4,0
4	4	5	5	4,50	4	4	5	4	4,3
4	4	4	4	4,00	4	4	4	4	4,0
3	3	4	3	3,25	4	4	3	4	3,8
4	4	4	3	3,75	4	3	3	3	3,3
4	5	4	3	4,00	3	4	3	4	3,5
4	4	5	4	4,25	4	4	3	3	3,5
4	4	4	4	4,00	4	5	4	5	4,5
4	3	4	4	3,75	4	5	4	4	4,3
4	4	4	5	4,25	4	5	5	4	4,5
4	4	4	4	4,00	5	4	4	4	4,3
5	5	4	4	4,50	3	5	4	5	4,3
5	5	4	5	4,75	5	5	5	4	4,8
5	5	4	5	4,75	4	5	5	4	4,5

4	5	5	4	4,50	3	5	4	4	4,0
---	---	---	---	------	---	---	---	---	-----

Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1
4	4	4	5	5	4,4
5	5	5	4	5	4,8
5	4	4	4	5	4,4
4	4	4	4	4	4
4	4	3	3	3	3,4
3	3	3	3	3	3
3	3	4	4	4	3,6
3	3	4	4	4	3,6
5	5	5	5	5	5
5	4	5	5	5	4,8
4	3	4	3	3	3,4
4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	4	3,4
4	4	5	4	5	4,4
4	3	4	4	4	3,8
4	4	5	4	4	4,2
3	4	4	4	4	3,8
4	5	4	4	4	4,2
4	5	4	5	4	4,4
4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	4	3,8
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
4	4	4	5	4	4,2
4	4	3	4	4	3,8
4	5	4	4	4	4,2
4	4	3	4	4	3,8
4	4	3	4	4	3,8
5	5	4	4	4	4,4
5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	4	4,6
4	4	4	4	3	3,8

4	3	3	4	4	3,6
4	4	5	4	5	4,4
4	5	4	5	4	4,4
4	5	5	5	5	4,8
4	4	4	3	3	3,6
4	5	4	4	4	4,2
4	5	5	5	5	4,8
5	4	4	5	4	4,4
4	5	4	3	4	4
4	4	5	4	4	4,2
4	3	3	3	4	3,4
3	4	4	4	3	3,6
4	4	4	3	4	3,8
4	4	3	3	3	3,4
3	4	3	3	4	3,4
3	4	3	4	4	3,6
5	5	4	4	5	4,6
4	5	5	4	5	4,6
4	4	3	4	5	4
4	3	4	3	3	3,4
3	4	4	5	4	4
4	4	5	4	4	4,2
4	3	4	4	5	4
4	4	4	4	4	4
4	4	5	4	5	4,4
4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	5	4,4
4	4	3	4	4	3,8
4	4	5	4	4	4,2
4	3	4	4	4	3,8
5	5	5	4	5	4,8
4	4	4	5	4	4,2
4	4	5	4	3	4
4	4	5	5	5	4,6
4	5	5	5	5	4,8
4	5	5	5	5	4,8
4	4	4	4	5	4,2
4	3	3	4	3	3,4

5	5	4	4	5	4,6
4	4	4	5	4	4,2
4	5	4	5	4	4,4
4	4	5	4	4	4,2
4	5	4	5	4	4,4
4	4	4	5	4	4,2
5	5	4	4	4	4,4
3	4	3	4	4	3,6
4	3	4	4	5	4
4	4	3	4	4	3,8
4	4	3	4	4	3,8
5	5	5	5	5	5
4	3	4	4	5	4
4	4	3	4	3	3,6
4	5	5	5	5	4,8
4	5	3	4	4	4
4	4	5	4	4	4,2
4	4	4	3	4	3,8
4	3	4	4	5	4
3	4	4	4	4	3,8
5	4	3	3	3	3,6
4	4	4	5	4	4,2
4	5	4	4	4	4,2
5	5	5	5	5	5
5	5	4	5	4	4,6
5	4	4	5	5	4,6
4	4	4	4	5	4,2
4	4	5	4	4	4,2
5	5	5	5	4	4,8
4	4	5	4	5	4,4
4	5	4	3	4	4
4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	4	3,4
5	4	4	4	5	4,4
4	3	4	3	4	3,6
3	4	4	4	3	3,6
4	4	4	4	4	4

5	3	5	3	5	4,2
4	4	4	4	4	4
3	4	3	4	4	3,6
4	4	3	4	4	3,8
3	3	4	4	3	3,4
3	5	4	3	3	3,6
5	3	4	3	5	4
5	4	5	3	5	4,4
3	3	3	4	3	3,2
4	4	4	4	4	4
4	3	5	3	4	3,8
4	4	4	3	4	3,8
4	4	5	4	4	4,2
5	4	4	4	5	4,4
4	4	3	3	4	3,6
4	3	4	3	4	3,6
5	4	5	5	5	4,8
3	3	3	4	3	3,2
3	4	3	4	3	3,4
2	3	4	5	2	3,2
4	3	4	3	4	3,6
3	3	3	3	3	3
3	4	4	4	3	3,6
3	5	5	4	3	4
4	4	4	4	4	4
3	3	5	5	3	3,8
5	4	3	4	5	4,2
5	4	4	4	5	4,4
3	4	3	3	3	3,2
3	3	4	3	3	3,2
2	4	4	4	2	3,2
5	4	2	4	5	4
4	4	3	4	4	3,8
4	3	4	4	4	3,8
4	3	3	4	4	3,6
3	3	4	4	3	3,4
3	5	4	4	3	3,8
4	3	3	3	4	3,4

3	4	3	4	3	3,4
4	3	4	3	4	3,6
5	4	5	4	5	4,6
2	3	3	3	2	2,6
4	3	4	4	4	3,8
3	4	4	4	3	3,6
5	5	4	5	5	4,8
3	5	3	4	3	3,6
3	3	4	5	3	3,6
4	4	3	3	4	3,6
4	4	4	4	4	4
5	4	5	4	5	4,6
4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3
4	3	3	5	4	3,8
4	4	5	4	4	4,2
5	4	4	4	5	4,4
3	4	5	4	3	3,8
5	4	5	4	5	4,6
4	4	4	5	4	4,2
4	5	3	4	4	4
4	5	5	5	4	4,6
4	4	4	4	4	4
4	3	3	4	4	3,6
4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3
4	3	4	4	4	3,8
4	3	5	3	4	3,8
4	3	5	3	4	3,8
4	4	4	4	4	4
5	5	5	4	5	4,8
4	4	4	4	4	4
5	3	5	3	5	4,2
3	4	4	4	3	3,6
4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	3	3,6
5	3	3	4	5	4
4	4	4	5	4	4,2

5	5	5	4	5	4,8
4	4	4	3	4	3,8
4	4	4	5	4	4,2
4	4	4	4	4	4
4	4	3	4	4	3,8
4	3	3	3	4	3,4
3	4	4	3	3	3,4
4	4	4	3	4	3,8
4	5	5	4	4	4,4
4	5	5	4	4	4,4
4	5	5	5	4	4,6
5	4	4	4	5	4,4
3	5	5	4	3	4
5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	4	4,6
4	4	3	4	3	3,6

LAMPIRAN 3

HASIL OLAH DATA

KARAKTERISTIK RESPONDEN

jenis kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Laki-laki	126	63.0	63.0	63.0
Valid Perempuan	74	37.0	37.0	100.0
Total	200	100.0	100.0	

umur

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
< 20 tahun	4	2.0	2.0	2.0
20 - 25 tahun	130	65.0	65.0	67.0
Valid 26 - 30 tahun	42	21.0	21.0	88.0
31 - 35 tahun	18	9.0	9.0	97.0
35 - 40 tahun	6	3.0	3.0	100.0
Total	200	100.0	100.0	

pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Mahasiswa	104	52.0	52.0	52.0
pegawai swasta	18	9.0	9.0	61.0
Valid PNS	20	10.0	10.0	71.0
Wirausaha	42	21.0	21.0	92.0
Lainnya	16	8.0	8.0	100.0
Total	200	100.0	100.0	

pendapatan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
<Rp. 1.000.000	30	15.0	15.0	15.0
Valid Rp 1.001.000 – Rp. 2.000.000	26	13.0	13.0	28.0

Rp. 2.001.000 – Rp. 3.000.000	44	22.0	22.0	50.0
Rp. 3.001.000 – Rp. 4.000.000	34	17.0	17.0	67.0
>Rp. 4.000.000	66	33.0	33.0	100.0
Total	200	100.0	100.0	

STATISTIK DESKRIPTIF

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
SOP bagian Server	200	2.00	5.00	3.9685	.53806
SOP bagian OB	200	2.30	5.00	3.9835	.61553
SOP bagian Kasir	200	3.25	5.00	4.1525	.41606
SOP bagian Barista	200	2.50	5.00	4.0915	.54087
Kualitas Layanan	200	2.60	5.00	4.0030	.46828
Valid N (listwise)	200				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1.1	200	2	5	3.94	.685
X1.2	200	2	5	3.93	.733
X1.3	200	2	5	3.98	.770
X1.4	200	2	5	3.93	.649
Valid N (listwise)	200				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X2.1	200	2	5	4.05	.768
X2.2	200	2	5	4.00	.793
X2.3	200	2	5	3.92	.742
Valid N (listwise)	200				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X3.1	200	3	5	4.12	.545
X3.2	200	3	5	4.11	.574
X3.3	200	3	5	4.23	.571
X3.4	200	3	5	4.11	.588
Valid N (listwise)	200				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X4.1	200	2	5	4.10	.741
X4.2	200	2	5	4.02	.698
X4.3	200	2	5	4.03	.726
X4.4	200	2	5	4.14	.787
Valid N (listwise)	200				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Y1.1	200	2	5	3.98	.657
Y1.2	200	3	5	3.99	.680
Y1.3	200	2	5	4.02	.716
Y1.4	200	3	5	3.99	.642
Y1.5	200	2	5	4.04	.712
Valid N (listwise)	200				

UJI VALIDITAS

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.452**	.436**	.329**	.729**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	200	200	200	200	200
X1.2	Pearson Correlation	.452**	1	.416**	.548**	.797**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	200	200	200	200	200
X1.3	Pearson Correlation	.436**	.416**	1	.389**	.759**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	200	200	200	200	200
X1.4	Pearson Correlation	.329**	.548**	.389**	1	.734**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	200	200	200	200	200
X1	Pearson Correlation	.729**	.797**	.759**	.734**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	200	200	200	200	200

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

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.537**	.342**	.777**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	200	200	200	200
X2.2	Pearson Correlation	.537**	1	.521**	.861**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	200	200	200	200
X2.3	Pearson Correlation	.342**	.521**	1	.767**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	200	200	200	200
X2	Pearson Correlation	.777**	.861**	.767**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	200	200	200	200

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

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3
X3.1	Pearson Correlation	1	.423**	.381**	.337**	.719**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	200	200	200	200	200
X3.2	Pearson Correlation	.423**	1	.307**	.382**	.729**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	200	200	200	200	200
X3.3	Pearson Correlation	.381**	.307**	1	.408**	.722**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	200	200	200	200	200
X3.4	Pearson Correlation	.337**	.382**	.408**	1	.734**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	200	200	200	200	200
X3	Pearson Correlation	.719**	.729**	.722**	.734**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	200	200	200	200	200

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

Correlations

		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4
X4.1	Pearson Correlation	1	.250**	.267**	.305**	.624**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	200	200	200	200	200
X4.2	Pearson Correlation	.250**	1	.495**	.417**	.724**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	200	200	200	200	200
X4.3	Pearson Correlation	.267**	.495**	1	.548**	.786**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	200	200	200	200	200
X4.4	Pearson Correlation	.305**	.417**	.548**	1	.787**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	200	200	200	200	200
X4	Pearson Correlation	.624**	.724**	.786**	.787**	1

Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
N	200	200	200	200	200

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

Correlations

		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1
Y1.1	Pearson Correlation	1	.270**	.268**	.154*	.754**	.712**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.029	.000	.000
	N	200	200	200	200	200	200
Y1.2	Pearson Correlation	.270**	1	.341**	.426**	.240**	.660**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.001	.000
	N	200	200	200	200	200	200
Y1.3	Pearson Correlation	.268**	.341**	1	.318**	.354**	.675**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	200	200	200	200	200	200
Y1.4	Pearson Correlation	.154*	.426**	.318**	1	.265**	.619**
	Sig. (2-tailed)	.029	.000	.000		.000	.000
	N	200	200	200	200	200	200
Y1.5	Pearson Correlation	.754**	.240**	.354**	.265**	1	.766**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000		.000
	N	200	200	200	200	200	200
Y1	Pearson Correlation	.712**	.660**	.675**	.619**	.766**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	200	200	200	200	200	200

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

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

UJI RELIABILITAS

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.749	4

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.725	3

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.704	4

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.710	4

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.720	5

UJI NORMALITAS

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		200
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.30708885
	Absolute	.064
Most Extreme Differences	Positive	.039
	Negative	-.064
Kolmogorov-Smirnov Z		.908
Asymp. Sig. (2-tailed)		.382

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

UJI MULTIKOLINEARITAS

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	.245	.251		.977	.330		
1 SOP bagian Server	.317	.044	.364	7.188	.000	.859	1.164
1 SOP bagian OB	.113	.044	.149	2.602	.010	.674	1.483
SOP bagian Kasir	.225	.061	.200	3.674	.000	.744	1.345
SOP bagian Barista	.272	.054	.314	5.035	.000	.566	1.768

a. Dependent Variable: Kualitas Layanan

UJI HETEROSKEDASTISITAS

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.044	.149		.299	.765
1 SOP bagian Server	-.035	.026	-.103	-1.354	.177
SOP bagian OB	-.007	.026	-.025	-.288	.773
SOP bagian Kasir	.066	.036	.150	1.831	.069
SOP bagian Barista	.023	.032	.067	.720	.472

a. Dependent Variable: ABS_RES

ANALISIS REGRESI BERGANDA

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.755 ^a	.570	.561	.31022

a. Predictors: (Constant), SOP bagian Barista, SOP bagian Server, SOP bagian Kasir, SOP bagian OB

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	24.872	4	6.218	64.610	.000 ^b
	Residual	18.766	195	.096		
	Total	43.638	199			

a. Dependent Variable: Kualitas Layanan

b. Predictors: (Constant), SOP bagian Barista, SOP bagian Server, SOP bagian Kasir, SOP bagian OB

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.245	.251		.977	.330
	SOP bagian Server	.317	.044	.364	7.188	.000
	SOP bagian OB	.113	.044	.149	2.602	.010
	SOP bagian Kasir	.225	.061	.200	3.674	.000
	SOP bagian Barista	.272	.054	.314	5.035	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Layanan

