

PENGARUH STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN DI KFC KOTA BAUBAU

SKRIPSI



Ditulis oleh:

Nama : Muhammad Makrifat Adnan

Nomor Mahasiswa : 21311609

Jurusan : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Operasional

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA

2025

PENGARUH STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN DI KFC KOTA BAUBAU

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 : Muhammad Makrifat Adnan

Nomor Mahasiswa : 21311609

Jurusan : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Operasional

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

YOGYAKARTA

2025

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME "

Dengan ini saya menyPatakan bahwa dalam pncelitian 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, 14 November 2025

Penulis,



Muhammad Makrifat Adnan

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Kualitas Pelayanan KFC

Kota Baubau

Nama : Muhammad Makrifat Adnan
Nomor Induk : 21311609
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Operasional

Yogyakarta, 7 November 2026

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing

Drs. Al Hasin., MBA.

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR

TUGAS AKHIR BERJUDUL

PENGARUH STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI KFC KOTA BAUBAU

Disusun oleh : Muhammad Makrifat Adnan

Nomor Mahasiswa : 21311609

Telah dipertahankan didepan Tim Penguji dan dinyatakan lulus hari ini, tanggal: Senin 01 Desember 2025

Pembimbing TA : Al Hasin, Drs., MBA.
Penguji : Nursya'bani Purnama, S.E., M.Si.

Mengetahui

Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Universitas Islam Indonesia



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

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh SOP Kebersihan terhadap kualitas pelayanan pada KFC Kota Baubau, mengetahui pengaruh SOP Pelayanan Pelanggan terhadap kualitas pelayanan pada KFC Kota Baubau, mengetahui pengaruh SOP Penyajian makanan terhadap kualitas pelayanan pada KFC Kota Baubau, mengetahui pengaruh SOP Penanganan keluhan terhadap kualitas pelayanan pada KFC Kota Baubau. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada konsumen yang pernah mengunjungi, membeli produk, dan merasakan pelayanan dari KFC Kota Baubau. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 200 responden. Analisis data dilakukan menggunakan perangkat lunak SPSS dengan metode uji statistik yang relevan untuk menguji pengaruh antar variabel. Variabel independen dalam penelitian ini terdiri dari SOP pelayanan pelanggan, SOP kebersihan, SOP penyajian makanan, dan SOP penanganan keluhan, sedangkan variabel dependen adalah kualitas pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SOP pelayanan pelanggan, SOP kebersihan, SOP penyajian makanan, dan SOP penanganan keluhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Kata Kunci : SOP Kebersihan, SOP Pelayanan Pelanggan, SOP Penyajian Makanan, SOP Penanganan Keluhan, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of the Cleanliness Standard Operating Procedure (SOP) on service quality at KFC Baubau City, to examine the effect of the Customer Service SOP on service quality at KFC Baubau City, to analyze the effect of the Food Serving SOP on service quality at KFC Baubau City, and to identify the effect of the Complaint Handling SOP on service quality at KFC Baubau City. The study employs a quantitative approach, with data collected through questionnaires distributed to consumers who have visited, purchased products, and experienced services at KFC Baubau City. The total sample in this research consists of 200 respondents. Data analysis was conducted using SPSS software with relevant statistical tests to examine the relationships between variables. The independent variables in this study include the Customer Service SOP, Cleanliness SOP, Food Serving SOP, and Complaint Handling SOP, while the dependent variable is Service Quality. The results of the study indicate that the Customer Service SOP, Cleanliness SOP, Food Serving SOP, and Complaint Handling SOP have a positive and significant influence on service quality.

Keywords: Cleanliness SOP , Customer Service SOP, Food Serving SOP, and Complaint Handling SOP, Service Quality.

MOTTO

“Belajar dari proses, tumbuh dari kegigihan.”

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmat dan hidayahnya yang telah memberikan segala kemudahan kepada penulis sehingga skripsi yang berjudul “Pengaruh Perencanaan, Pengendalian dan Pengawasan Operasional terhadap Kinerja Pengelolaan Pesanan E-Commerce pada UMKM di Yogyakarta” ini dapat terselesaikan dengan baik. Shalawat dan salam senantiasa penulis sampaikan kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga, dan sahabat.

Penulisan skripsi ini merupakan salah satu prasyarat untuk penulis agar dapat menyelesaikan pendidikan program sarjana (S1) manajemen di Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia. Dalam kesempatan ini penulis ingin mempersembahkan dan menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kelancaran serta kesehatan sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
2. Orang tua tercinta, Adnan lubis dan Faridah Samad yang selalu mendukung dan memberikan semangat atas kelancaran pendidikan serta tidak henti-hentinya selalu memberikan doa untuk kesuksesan dalam kehidupan ini.
3. Seluruh keluarga saya, terima kasih atas segala dukungan, kasih sayang, dan doa yang telah menguatkan penulis hingga sampai pada titik ini.

4. Al Hasin, Drs., MBA. Selaku dosen pembimbing yang telah sabar memberikan arahan, dorongan serta bersedia meluangkan waktu untuk membimbing sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Rektor Universitas Islam Indonesia, Prof. Fathul Wahid S.T., M.Sc., Ph.D.
6. Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia, Prof. Johan Arifin, S.E., M.Si, Ph.D.
7. Ketua Program Studi Manajemen Universitas Islam Indonesia, Arif Hartono, S.E., M.Ec., Ph.D.
8. Ketua Program Studi Manajemen Program Sarjana Universitas Islam Indonesia, Abdur Rafik, S.E., M.Sc., CSA., ASPM.
9. Seluruh dosen program studi manajemen, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia yang tidak bisa saya tuliskan satu persatu. Terima kasih atas ilmunya yang telah diberikan dengan Ikhlas dan semangat serta sabar dalam mengajar.
10. Teman-teman S-Boys yang telah menemani penulis dari awal perkuliahan hingga penulis menyelesaikan tugas akhir, yang menemani dan telah mendukung penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini.

DAFTAR ISI

PENGARUH STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI KFC KOTA BAUBAU	1
PENGARUH STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI KFC KOTA BAUBAU	2
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	4
ABSTRAK.....	5
MOTTO	8
DAFTAR ISI	11
DAFTAR GAMBAR.....	14
DAFTAR TABEL.....	15
DAFTAR LAMPIRAN.....	16
BAB I PENDAHULUAN.....	17
1.1. Latar Belakang Masalah	17
1.2. Rumusan Masalah.....	20
1.3. Tujuan Penelitian	21
1.4. Manfaat Penelitian	21
BAB II KAJIAN PUSTAKA	23
2.1. Penelitian Terdahulu.....	23
2.2. Landasan Teori.....	27
2.2.1 Teori Manajemen Operasi.....	27
2.2.2 Teori Standar Operasional Prosedur	28
2.2.3 Tujuan Pembuatan SOP	30
2.2.4 Prinsip-prinsip SOP	32
2.2.5 Jasa	33

2.2.6	Teori Kualitas Pelayanan.....	34
2.3.	Hipotesis	35
2.4.	Kerangka Berpikir	37
BAB III METODE PENELITIAN		38
3.1.	Lokasi Penelitian	38
3.2.	Populasi & Sampel	38
3.3.	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	40
3.3.1.	Variabel Penelitian.....	40
3.3.2.	Definisi Operasional Variabel	40
3.4.	Jenis dan Teknik Pengumpulan Data	44
3.5.	Metode Analisis Data.....	46
3.5.1.	Analisis Deskriptif.....	46
3.6.	Uji Instrumen	47
3.6.1.	Uji validitas	47
3.6.2.	Uji Realibilitas	47
3.7.	Uji Asumsi Klasik.....	48
3.7.1.	Uji Normalitas	48
3.7.2.	Uji Multikolineritas.....	48
3.7.3.	Uji Heteroskedastisitas	49
3.8.	Teknik analisis data.....	49
3.8.1.	Analisis Regresi Berganda.....	49
3.8.2.	Uji Statistik T.....	50
3.8.3.	Uji Statistik F.....	51
3.8.4.	Koefisien Determinasi	51
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....		53
4.1.	Analisis Deskriptif Karakteristik Responden.....	53
4.1.1.	Jenis Kelamin.....	53
4.1.2.	Umur Responden.....	54
4.1.3.	Jenis Pekerjaan.....	55
4.1.4.	Pendapatan Perbulan.....	56
4.2.	Deskripsi Variabel Penelitian.....	57
4.2.1	Variabel SOP Kebersihan.....	58
4.2.2.	Variabel SOP Pelayanan Pelanggan	59
4.2.3.	Variabel SOP Penyajian Makanan	60
4.2.4.	Variabel SOP Penanganan Keluhan.....	62
4.2.5.	Variabel Kualitas Pelayanan	63
4.3.	Uji Instrumen	65
4.3.1	Uji Validitas	65
4.3.2.	Uji Realibilitas	66
4.4.	Uji Asumsi Klasik.....	68
4.4.1.	Uji normalitas	68
4.4.2.	Uji Multikolinearitas.....	69
4.4.3.	Uji Heteroskedastisitas	71

4.5.	Analisis Regresi Linear Berganda.....	72
4.6.	Uji t	74
4.7.	Uji statistic F.....	77
4.8.	Koefisien Determinasi	78
4.9.	Pembahasan Hasil Penelitian	79
4.9.1	Pengaruh SOP Kebersihan terhadap Kualitas Pelayanan	79
4.9.2.	Pengaruh SOP Pelayanan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan.....	80
4.9.3.	Pengaruh SOP Penyajian Makanan terhadap Kualitas Pelayanan.....	81
4.9.4.	Pengaruh SOP Penanganan Keluhan terhadap Kualitas Pelayanan.....	82
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		84
DAFTAR PUSTAKA		88
LAMPIRAN		92

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir 37

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel Penelitian	41
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	54
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	55
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pendapatan	56
Tabel 4. 5 Hasil Analisis Variabel SOP Kebersihan	58
Tabel 4. 6 Hasil Analisis Variabel SOP Pelayanan Pelanggan	59
Tabel 4. 7 Hasil Analisis Variabel SOP Penyajian Makanan.....	61
Tabel 4. 8 Hasil Analisis Variabel SOP Penanganan Keluhan	62
Tabel 4. 9 Hasil Analisis Variabel Kualitas Pelayanan	63
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas	65
Tabel 4. 11 Hasil Uji Realibilitas.....	67
Tabel 4. 12 Hasil Uji Normalitas	68
Tabel 4. 13 Hasil Uji Multikolinearitas	70
Tabel 4. 14 Hasil Uji Heterokedastisitas	71
Tabel 4. 15 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	72
Tabel 4. 16 Hasil Uji F	77
Tabel 4. 17 Hasil Uji Koefisien Determinasi	78

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 kuesioner	92
Lampiran 2 Tabulasi Data Hasil Penelitian.....	97
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas	101
Lampiran 4 Hasil Uji Realibilitas	104
Lampiran 5 Hasil Uji Normalitas	105
Lampiran 6 Hasil Uji Multikolinearitas	106
Lampiran 7 Hasil Uji Heterokedastisitas	106
Lampiran 8 Uji Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji f, dan Koefisien Determinasi	107

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dalam era globalisasi yang semakin berkembang pesat, industri restoran cepat saji memainkan peran yang sangat penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi secara global. Perubahan gaya hidup masyarakat saat ini yang sibuk sehingga menginginkan segala sesuatunya serba, cepat, praktis, dan mudah dijangkau sehingga mendorong meningkatnya permintaan terhadap makanan cepat saji. Di Indonesia, Industri restoran cepat saji telah mengalami pertumbuhan signifikan dalam beberapa dekade terakhir. Hal ini menunjukkan betapa vitalnya peran industri restoran cepat saji dalam kehidupan masyarakat modern. Seperti yang dapat dilihat bahwa merk internasional restoran cepat saji di Indonesia telah berkembang pesat seperti KFC, mcdonal, burgerking, yang hampir mempunyai cabang di seluruh wilayah Indonesia.

Keberhasilan industri ini tidak hanya terletak pada inovasi produk yang ditawarkan, tetapi juga pada kemampuannya untuk menyediakan layanan yang cepat dan berkualitas. Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor penting bagi Industri makanan cepat saji untuk mempertahankan daya saing di tengah ketatnya persaingan. Menurut Apriyani (2017) Kualitas pelayanan adalah suatu patokan seberapa baik layanan yang dikasih oleh produsen terhadap konsumen sesuai dengan ekspektasi konsumennya. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya meningkatkan kepuasan pelanggan, tetapi juga membangun loyalitas dan reputasi perusahaan. Namun, mencapai standar pelayanan yang tinggi memerlukan adanya

panduan dan prosedur yang terstruktur. Salah satu elemen kunci dalam menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan adalah penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP).

Menurut Sailendra (2015) SOP adalah panduan atau langkah-langkah yang digunakan untuk memastikan kelancaran proses dalam suatu organisasi atau perusahaan. Tujuan dari pembuatan SOP sendiri adalah agar terciptanya kepastian peraturan yang dilaksanakan dalam bentuk komitmen, sehingga menciptakan kinerja yang terstruktur, sistematis dan baku (Arnina, 2016). Dalam konteks pelayanan, SOP mencakup berbagai aspek seperti responsivitas, tata cara interaksi, dan penyelesaian masalah. santoso (2014) Secara khusus, SOP dapat dipahami sebagai sekumpulan tulisan yang memuat langkah-langkah khusus yang spesifik, yang menjelaskan tiap detail dari aktivitas untuk menyempurnakan tugas-tugas sesuai dengan regulasi perusahaan, kesehatan, Pendidikan, penerbangan, perindustrian, militer, atau bahkan menjalankan usaha kecil.

Dalam lanskap industri restoran cepat saji yang sangat kompetitif ini, KFC berdiri sebagai salah satu merek global terbesar yang menghadirkan layanan makanan cepat saji berkualitas di Indonesia. Seiring dengan meningkatnya permintaan akan makanan cepat saji yang berkualitas, KFC terus berupaya untuk memenuhi ekspektasi pelanggan dengan menyediakan produk dan pelayanan yang optimal. Salah satu cara yang dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut adalah dengan menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang efektif di setiap cabang, termasuk di KFC Kota Baubau. Pelaksanaan SOP yang tepat diharapkan

dapat memastikan bahwa setiap pelanggan KFC menerima layanan yang memuaskan, sehingga meningkatkan loyalitas pelanggan dan reputasi restoran.

KFC Kota Baubau, sebagai salah satu cabang dari jaringan restoran cepat saji global terkemuka, memiliki tanggung jawab besar untuk menyediakan pelayanan berkualitas tinggi kepada pelanggan. Dalam era modern yang serba cepat, pelanggan semakin mengandalkan restoran cepat saji untuk memenuhi kebutuhan mereka akan makanan yang praktis, cepat, dan memuaskan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan di KFC Kota Baubau menjadi aspek yang sangat penting dalam memastikan pengalaman pelanggan yang positif. Pelayanan yang tidak optimal, seperti waktu tunggu yang terlalu lama, penyajian makanan yang tidak sesuai standar, atau kurangnya keramahan dari karyawan, dapat memengaruhi kepuasan pelanggan. Hal ini berisiko menurunkan loyalitas pelanggan dan reputasi restoran secara keseluruhan. Untuk mengatasi tantangan ini, penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang efektif di berbagai aspek pelayanan, seperti pengelolaan antrian, kebersihan, dan interaksi pelanggan, sangat diperlukan.

SOP di KFC dirancang untuk mengatur berbagai aspek pelayanan, seperti pengelolaan antrian, kecepatan penyajian makanan, kebersihan area restoran, hingga interaksi karyawan dengan pelanggan. Dengan SOP yang jelas dan terstruktur, KFC Kota Baubau dapat memastikan bahwa standar layanan yang tinggi dapat dipertahankan secara konsisten. Implementasi SOP sering kali menghadapi kendala, seperti kurangnya pemahaman karyawan terhadap prosedur atau minimnya pengawasan yang efektif. Pelayanan yang tidak sesuai standar, seperti waktu tunggu yang lama, kesalahan dalam penyajian makanan, atau

kurangnya keramahan karyawan, dapat memengaruhi kepuasan pelanggan. Hal ini tidak hanya berdampak pada kualitas pelayanan, tetapi juga dapat menurunkan citra restoran di tengah persaingan ketat dalam industri makanan cepat saji.

Namun, realitas di lapangan menunjukkan bahwa masih ada tantangan dalam implementasi SOP di KFC kota Baubau. Sebagai contoh, masih adanya keluhan pelanggan terkait lamanya waktu tunggu pesanan, kesalahan dalam penyajian makanan, atau sikap karyawan yang kurang ramah saat melayani. Kasus-kasus seperti ini menunjukkan bahwa meskipun SOP telah diterapkan sebagai panduan operasional, pelaksanaannya belum sepenuhnya optimal di lapangan.

Permasalahan-permasalahan tersebut dapat berdampak langsung pada kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan, yang pada gilirannya memengaruhi tingkat kualitas pelayanan terhadap KFC. Mengingat pentingnya SOP sebagai pedoman utama untuk menjaga konsistensi dan standar pelayanan, evaluasi terhadap penerapan SOP di KFC Kota Baubau menjadi sangat penting.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana penerapan SOP di KFC Kota Baubau berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai efektivitas SOP dalam menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan.

1.2. Rumusan Masalah

1. Apakah SOP kebersihan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di KFC kota Baubau

2. Apakah SOP pelayanan pelanggan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di KFC kota Baubau
3. Apakah SOP Penyajian makanan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di KFC kota Baubau
4. Apakah SOP penanganan keluhan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di KFC kota Baubau

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah SOP Kebersihan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di KFC kota Baubau
2. Untuk mengetahui apakah SOP pelayanan pelanggan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di KFC kota Baubau
3. Untuk mengetahui apakah SOP penyajian makanan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di KFC kota Baubau
4. Untuk mengetahui apakah SOP penanganan keluhan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di KFC kota Baubau

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan berkontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan secara umum, terutama dalam hal Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap kualitas pelayanan di KFC Kota Baubau

Manfaat Praktis:

- a. Untuk Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana bagi peneliti untuk mengaplikasikan teori dan pengetahuan yang telah diperoleh selama masa perkuliahan. Dengan demikian, peneliti dapat memperluas wawasan serta pemahaman terhadap permasalahan yang dihadapi perusahaan, khususnya yang berkaitan dengan penerapan SOP dan peningkatan kualitas pelayanan di KFC.

b. Untuk Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang konstruktif bagi perusahaan dalam upaya memperbaiki dan mengoptimalkan Standar Operasional Prosedur (SOP) serta meningkatkan kualitas pelayanan. Informasi yang diperoleh dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam mencapai target dan tujuan perusahaan secara lebih efektif.

c. Untuk Masyarakat

Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi tambahan bagi masyarakat dalam memanfaatkan layanan perusahaan. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat dijadikan referensi untuk membantu memecahkan berbagai permasalahan yang relevan dengan topik penelitian yang telah dikaji.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Penelitian yang menjadi referensi dalam tinjauan pustaka ini adalah jurnal berjudul “Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap Kualitas Layanan (Studi pada Balakosa.Co)” yang ditulis oleh Dewangkara & Hasin (2023). Penelitian tersebut bertujuan untuk menganalisis sejauh mana penerapan SOP memengaruhi kualitas pelayanan. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik deskriptif, di mana data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SOP, yang mencakup SOP bagian server, OB, kasir, dan barista, memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan.

Penelitian yang menjadi referensi dalam tinjauan pustaka ini adalah jurnal berjudul “Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap Kualitas Pengiriman di J&T Express Kota Yogyakarta” yang ditulis oleh Refaldi & Purnama (2022). Tujuan utama penelitian tersebut adalah untuk menganalisis pengaruh SOP terhadap kualitas pelayanan, baik secara simultan maupun parsial. Penelitian ini menggunakan dua variabel, yaitu SOP dan kualitas pelayanan. Variabel SOP mencakup aspek efisiensi, konsistensi, serta upaya meminimalkan kesalahan, sementara variabel kualitas pelayanan terdiri dari keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Metode penelitian yang diterapkan adalah pendekatan kuantitatif melalui survei dan penyebaran kuesioner. Analisis data dilakukan dengan regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa

SOP memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di J&T Express Kota Yogyakarta.

Penelitian yang menjadi referensi dalam tinjauan pustaka ini adalah jurnal berjudul “Pengaruh Standar Operasional Prosedur terhadap Kualitas Pelayanan Room Attendant pada Alam Boutique Resort Umalas Seminyak” yang ditulis oleh A.A. Istri Ngurah Dyah Prami et al., (2021). Tujuan utama penelitian tersebut adalah untuk mengidentifikasi pengaruh penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap kualitas pelayanan room attendant. Penelitian ini melibatkan dua variabel, yaitu SOP dan kualitas pelayanan. Variabel SOP mencakup aspek efisiensi, efektivitas, dan konsistensi, sedangkan variabel kualitas pelayanan terdiri atas keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, serta bukti fisik. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif melalui observasi, penyebaran kuesioner, dan pengumpulan dokumentasi. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linear sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SOP berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan.

Penelitian yang menjadi referensi dalam tinjauan pustaka ini adalah jurnal berjudul “Pengaruh Standar Operasional Prosedur terhadap Kualitas Pelayanan Kafe Fifty Fifty Jember” yang ditulis oleh Chapitoline (2024). Penelitian tersebut bertujuan untuk menganalisis pengaruh unsur-unsur dalam Standar Operasional Prosedur (SOP), yaitu efisiensi, efektivitas, dan konsistensi, terhadap kualitas pelayanan. Metode analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda, dengan populasi penelitian terdiri dari pelanggan Kafe Fifty Fifty Jember. Hasil penelitian menunjukkan bahwa unsur efisien, efektif, dan konsisten dalam

penerapan SOP memberikan pengaruh positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan di kafe tersebut.

Penelitian yang menjadi acuan dalam tinjauan pustaka ini adalah jurnal berjudul “Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur terhadap Kualitas Pelayanan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Sibolga Provinsi Sumatera Utara” yang ditulis oleh Tanjung et al., (2017). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) memengaruhi kualitas pelayanan di pelabuhan perikanan. Penelitian ini melibatkan beberapa variabel, yaitu variabel independen yang terdiri atas SOP, sistem pengendalian internal, dan kompetensi sumber daya manusia, serta variabel dependen yaitu kualitas layanan. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan deskriptif melalui survei, dengan teknik purposive sampling. Kuesioner disebarikan kepada karyawan Pelabuhan Perikanan Nusantara Sibolga yang pernah menjabat sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS). Analisis data dilakukan menggunakan regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SOP tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Begitu pula, sistem pengendalian internal dan kompetensi SDM tidak memberikan pengaruh positif terhadap kualitas layanan. Kesimpulan penelitian menyatakan bahwa keberadaan atau ketiadaan SOP tidak terlalu memengaruhi proses pelayanan di PPN Sibolga karena kegiatan pelayanan tetap dapat berjalan tanpa sepenuhnya bergantung pada SOP. Meskipun demikian, SOP tetap memiliki peran penting sebagai pedoman dalam mengarahkan aktivitas operasional di pelabuhan.

Penelitian yang menjadi referensi dalam tinjauan pustaka ini adalah jurnal berjudul “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Restoran KFC Lampung” yang ditulis oleh (Zahara et al., 2021). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada restoran KFC Lampung. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan penyebaran kuesioner kepada konsumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sementara kualitas produk juga berpengaruh positif. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan SOP yang konsisten pada aspek kebersihan, ketepatan penyajian makanan, dan alur pelayanan sangat menentukan tingkat kepuasan pelanggan di restoran cepat saji.

Penelitian yang menjadi referensi dalam tinjauan pustaka ini adalah jurnal berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode SERVQUAL pada Restoran McDonald’s” yang ditulis oleh (Saraswati et al., 2023). Tujuan penelitian ini adalah menganalisis kualitas pelayanan di restoran cepat saji McDonald’s berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Pendekatan yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan analisis gap antara persepsi dan harapan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek keandalan, daya tanggap, dan bukti fisik memiliki pengaruh paling besar dalam membentuk persepsi kualitas pelayanan. Temuan ini relevan karena SOP pada restoran cepat saji berhubungan erat dengan kecepatan pelayanan, ketepatan pesanan, dan kebersihan fasilitas.

2.2. Landasan Teori

2.2.1 Teori Manajemen Operasi

Manajemen operasional pada dasarnya merupakan proses pengambilan keputusan terkait pemanfaatan sumber daya dalam kegiatan produksi untuk menghasilkan barang atau jasa yang tepat waktu, tepat jumlah, tepat mutu, serta dengan biaya yang efisien dan efektif (Utama et al., 2019). Sejalan dengan itu, Heizer & Render (2015), mendefinisikan manajemen operasi sebagai serangkaian aktivitas yang menciptakan nilai dalam bentuk barang dan jasa dengan cara mengubah masukan menjadi keluaran.

Pandangan serupa dikemukakan oleh Novitasari (2022), yang menjelaskan bahwa manajemen operasi merupakan kegiatan untuk mengatur secara optimal proses transformasi dari input menjadi output. Ambarwati & Supardi (2021), menambahkan bahwa manajemen operasi merupakan bidang bisnis yang berfokus pada proses produksi barang dan jasa, serta memastikan bahwa kegiatan operasional berjalan efektif dan efisien.

Selanjutnya Hari (2017), menekankan bahwa manajemen operasi berhubungan dengan pengaturan fungsi-fungsi produksi yang memberikan nilai tambah terhadap material yang diproses hingga menjadi produk atau jasa. Senada dengan hal tersebut Saputra et al., (2023), menyatakan bahwa manajemen operasi adalah proses pengelolaan yang bertujuan mengoptimalkan sumber daya yang dimiliki organisasi untuk menghasilkan output yang bermanfaat.

Dari berbagai pandangan tersebut, peneliti menyimpulkan bahwa manajemen operasional merupakan serangkaian proses pengelolaan dan pengambilan

keputusan yang berfokus pada penggunaan sumber daya secara efektif dan efisien dalam rangka mengubah input menjadi output berupa barang atau jasa yang bernilai.

Ruang lingkup manajemen operasi mencakup tiga aspek utama:

- a. Aspek struktural, yaitu susunan dari berbagai elemen yang membentuk sistem manajemen operasi serta hubungan antar elemen tersebut, seperti bahan baku, mesin, tenaga kerja, dan modal.
- b. Aspek fungsional, yakni aspek yang berkaitan dengan pengelolaan dan pengorganisasian elemen-elemen struktural, mulai dari tahap perencanaan, pelaksanaan, pengendalian hingga perbaikan, dengan tujuan mencapai kinerja yang maksimal.
- c. Aspek lingkungan, yaitu penambahan dimensi eksternal pada sistem manajemen operasi dengan menekankan pentingnya memperhatikan perubahan dan tren yang berkembang di luar sistem itu sendiri.

2.2.2 Teori Standar Operasional Prosedur

Standar operasional prosedur adalah sebuah sistem yang dibuat sebagai upaya untuk mempermudah, merapikan, dan mendisiplinkan aktivitas pekerjaan. Sistem ini juga memuat langkah-langkah dalam mengatur proses pekerjaan dari awal hingga akhir. SOP sangat penting dalam dunia industri ataupun perusahaan hal ini karena dengan adanya SOP setiap individu dapat mengerti arah dan tujuan dari tugas yang mereka emban. SOP juga memiliki fungsi sebagai panduan dalam melaksanakan pekerjaan berdasarkan perannya masing-masing, serta

menjadi parameter kinerja bagi karyawan sesuai dengan indicator-indikator administrasi, teknik, dan procedural sesuai dengan sistem, tata, dan alur kerja di unit terkait. Dengan adanya SOP kegiatan perusahaan akan lebih mudah karena aktivitas perusahaan dapat dijalankan dengan lebih teratur dan terarah sehingga semua dapat berjalan sesuai dengan keinginan perusahaan dengan begitu maka tujuan perusahaan juga akan dapat tercapai dengan baik. Maka dari itu untuk mencapai tujuan perusahaan maka perusahaan akan membuat rancangan SOP yang akan menjadi panduan bagi para karyawan dalam melaksanakan tugasnya sehingga dapat memperkecil kemungkinan kesalahan dalam pekerjaannya.

Faktor penting dalam memperoleh pelayanan yang berkualitas tinggi adalah dengan menerapkan Standar Operasional Prosedur yang sesuai dengan standar kerja yang telah ditentukan. Menurut Soemohadiwidjojo (2014) Standar operasional prosedur adalah tata cara yang digunakan untuk memastikan bahwa kegiatan operasional dapat terlaksana dengan mulus tanpa adanya hambatan. Menurut Putra (2020), Standar operasional prosedur adalah dokumen tertulis yang berisikan tata cara dalam melaksanakan kegiatan secara konsisten sejalan dengan tujuan yang ingin diraih.

Menurut Arnina (2016), Standar operasional prosedur adalah rangkaian petunjuk kerja tertulis yang telah dibakukan dan terdokumentasi mengenai proses pelaksanaan administrasi perusahaan, termasuk bagaimana dan kapan harus dilaksanakan, dimana dan siapa yang akan melaksanakan. Menurut Fajar Nur'aini D. F. (2019), standar operasional prosedur merupakan panduan pokok

terkait langkah-langkah ataupun tahapan-tahapan yang berhubungan dengan pelaksanaan aktivitas kerja suatu perusahaan.

Dari berbagai penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah suatu patokan untuk karyawan yang berisi mengenai standar prosedur yang digunakan untuk memastikan bahwa aktivitas kerja dapat berjalan sesuai keinginan perusahaan dan dapat mengurangi kesalahan dalam pekerjaan.

2.2.3 Tujuan Pembuatan SOP

Standar Operasional Prosedur dibuat bertujuan untuk merinci dan menetapkan standar tetap yang bersifat rutin untuk menjalankan aktivitas kerja dalam suatu organisasi. SOP yang efektif adalah SOP yang mampu menciptakan alur kerja yang lebih terstruktur, menjadi pedoman untuk karyawan baru, membantu dalam menghemat biaya, memudahkan dalam proses pengawasan, serta meningkatkan dalam hal kordinasi antarbagian di dalam perusahaan. Menurut Arnina (2016), tujuan dari SOP diantaranya

1. Supaya karyawan dapat menjaga konsistensi dalam mempertahankan suatu prosdur kerja
2. Memudahkan dalam proses pengontrolan di setiap proses kerja
3. Mengetahui dengan rinci tugas dan fungsi di setiap posisi
4. Memberikan pemahaman tentang setiap proses kerja, kewenangan, dan tanggung jawab dalam bekerja

5. Memberikan informasi mengenai dokumen-dokumen yang diperlukan dalam suatu proses pekerjaan
6. Melindungi perusahaan dan karyawan dari tindakan malpraktik atau kesalahan administrasi lainnya
7. Membimbing karyawan supaya menjalankan pekerjaannya dengan penuh kedisiplinan
8. Sebagai acuan dalam menjalankan pekerjaan yang bersifat rutin
9. Untuk mendeksripsikan pola kerja secara tertulis, terstruktur, dan konsisten sehingga dapat dengan mudah dipahami oleh semua pihak yang terlibat, baik internal maupun eksternal
10. Mempermudah dalam proses pemberian tugas dan tanggung jawab pada masing-masing unit kerja

Adapun Manfaat dari SOP menurut Arnina (2016) diantaranya

1. Sebagai standar kerja pegawai dalam menyelesaikan tugas , meningkatkan efisiensi, efektivitas, serta mengurangi kesalahan dan kelalaian.
2. Mendorong kemandirian pegawai dan tidak bergantung pada intervensi manajemen sehingga akan memperkecil keterlibatan pimpinan dalam pelaksanaan proses sehari-hari
3. Memberikan informasi terkait beban kerja, serta peningkatan dan kualifikasi kompetensi yang harus dikuasai oleh pegawai dalam menjalankan tugasnya
4. Mempermudah proses pelayanan kepada masyarakat sebagai konsumen melalui kesederhanan alur pelayanan

5. Meringankan beban kerja serta meningkatkan comparability, credibility, defensibility, serta akuntabilitas dalam pelaksanaan tugas
6. Dapat menjadi alat ukur kinerja pegawai serta mencegah adanya tumpang tindih dalam proses pelaksanaan tugas
7. Menghemat waktu karena semua proses kerja telah tertata dalam dokumen tertulis yang terstruktur
8. Membantu menyediakan informasi yang dibutuhkan dalam menyusun standar pelayanan, sehingga dapat memberikan informasi yang jelas bagi kinerja pegawai

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:

- 1) Konsistensi. Konsistensi mempunyai tujuan sebagai pedoman kerja, yang mana SOP tersebut harus dibuat dan dijalankan secara konsisten oleh siapapun, dalam kondisi apapun dan diterapkan dari waktu ke waktu.
- 2) Komitmen. SOP harus dipenuhi dan dijalankan dengan penuh komitmen oleh seluruh pihak, mulai dari karyawan maupun pejabat tinggi perusahaan.
- 3) Mengikat. Walaupun SOP bersifat dinamis terhadap penyempurnaan, namun dalam pelaksanaannya, SOP tetap bersifat mengikat bagi

siapapun. Setiap pekerjaan atau tugas harus dilaksanakan sesuai prosedur yang telah ditetapkan dalam SOP.

- 4) Perbaikan berkelanjutan. SOP tidak bersifat kaku, melainkan harus terbuka terhadap perbaikan guna membentuk sistem yang lebih efektif dan efisien.
- 5) Setiap unsur mempunyai peran penting. SOP mempunyai peranan penting untuk setiap pegawai, sehingga apabila ada salah satu pegawai yang tidak menjalankan tugasnya dengan baik, maka dapat mengganggu proses lainnya.
- 6) Terdokumentasi dengan baik. Semua prosedur yang telah ditetapkan sebagai standar perlu didokumentasikan secara rapi agar dapat digunakan sebagai acuan oleh siapapun yang memerlukannya.

2.2.5 Jasa

Jasa merupakan segala bentuk aktivitas atau kinerja yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lainnya, yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan atas sesuatu (Kotler & Keller, 2016). Menurut Hurriyati (2005), Jasa merupakan seluruh kegiatan ekonomi yang menghasilkan output nonfisik, di mana proses produksi dan konsumsinya berlangsung secara bersamaan. Jasa memberikan nilai tambah bagi pelanggan serta pada dasarnya bersifat tidak berwujud (intangible) bagi penerima layanan pertama. Menurut Zeithaml & Bitner (1996), jasa adalah segala bentuk aktivitas ekonomi yang tidak menghasilkan produk fisik atau

konstruksi, melainkan berupa layanan yang umumnya dikonsumsi secara langsung saat diberikan.

2.2.6 Teori Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menggambarkan sejauh mana suatu layanan memenuhi standar keunggulan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Hal ini mencakup berbagai aspek, seperti sikap ramah dan kemampuan staf dalam memberikan solusi atas kebutuhan konsumen, hingga sejauh mana pelanggan merasa puas terhadap produk atau layanan yang diterima. Kualitas pelayanan berperan penting sebagai indikator dalam menjalin hubungan yang baik antara perusahaan dan pelanggan serta dapat mendorong terciptanya loyalitas konsumen. Ketika pelayanan yang diberikan memenuhi harapan, konsumen akan merasa dihargai karena kebutuhan dan keinginannya terpenuhi secara optimal. Menurut Tjiptono & Chandra (2016), kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan serta kemampuan untuk mengelola keunggulan tersebut dalam rangka memenuhi harapan pelanggan.

Kualitas pelayanan sangat bergantung pada harapan pelanggan maksudnya ketika layanan atau produk yang diterima sesuai dengan ekspektasi mereka, maka kualitas pelayanan akan dinilai baik atau positif. Dengan demikian, penilaian terhadap kualitas pelayanan ditentukan oleh sejauh mana perusahaan mampu secara konsisten memenuhi harapan

konsumennya. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990), kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama:

1. Tangibles (Bukti Fisik): Penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan materi komunikasi.
2. Reliability (Keandalan): Kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara andal dan akurat.
3. Responsiveness (Daya Tanggap): Kesiediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan cepat.
4. Assurance (Jaminan): Pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.
5. Empathy (Empati): Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual kepada pelanggan.

2.3. Hipotesis

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan elemen penting dalam menjamin kualitas pelayanan yang konsisten dan terukur. Pelaksanaan SOP secara disiplin dan sistematis memungkinkan perusahaan untuk menciptakan layanan yang efisien, efektif, dan sesuai dengan harapan pelanggan.

Dalam konteks layanan restoran cepat saji, pelaksanaan SOP menyentuh berbagai aspek penting, seperti kecepatan dan ketepatan dalam menyajikan makanan, kebersihan lingkungan, interaksi antara karyawan dan pelanggan, serta penanganan keluhan. Hal ini juga ditegaskan oleh Arnina (2016) bahwa SOP merupakan

petunjuk kerja tertulis yang terdokumentasi dan dijadikan acuan dalam pelaksanaan operasional di perusahaan. SOP tidak hanya membantu mengarahkan perilaku kerja karyawan, tetapi juga berfungsi sebagai alat kontrol mutu pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian Dewangkara & Hasin (2023), SOP memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Studi mereka yang dilakukan di Balakosa.Co menunjukkan bahwa berbagai bagian SOP seperti SOP bagian server, kasir, dan OB secara nyata memengaruhi kualitas layanan. Begitu pula penelitian oleh Refaldi & Purnama (2022) di J&T Express Kota Yogyakarta yang menemukan bahwa SOP yang baik akan meningkatkan dimensi-dimensi kualitas pelayanan seperti keandalan, empati, dan tangibles secara signifikan. Sementara itu, Prami et al. (2021), juga menegaskan bahwa SOP yang efisien dan konsisten dapat meningkatkan pelayanan yang diberikan oleh karyawan di industri hospitality.

Dalam konteks penelitian ini, SOP yang diteliti mencakup empat komponen utama dari operasional restoran cepat saji, yaitu SOP pelayanan pelanggan, SOP kebersihan, SOP penyajian makanan, dan SOP penanganan keluhan. Keempat aspek ini dipilih karena mewakili elemen penting yang secara langsung berpengaruh terhadap persepsi pelanggan mengenai kualitas layanan yang diberikan oleh KFC Kota Baubau.

Berdasarkan pemaparan teori dan hasil penelitian terdahulu tersebut, maka hipotesis

yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H1: SOP Kebersihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di KFC Kota Baubau

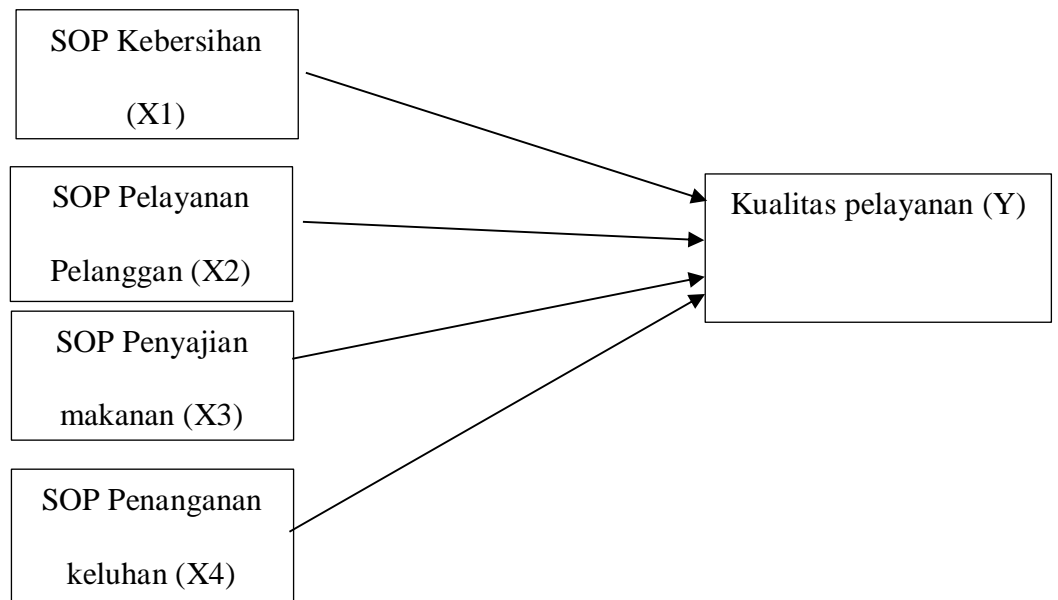
H2: SOP Pelayanan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di KFC Kota Baubau

H3: SOP penyajian makanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di KFC Kota Baubau

H4: SOP penanganan keluhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di KFC kota baubau

2.4. Kerangka Berpikir

Penelitian ini bertujuan untuk menguji sejauh mana standar operasional prosedur (SOP) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di KFC Kota Baubau. Berdasarkan gambaran tersebut, Hubungan antara variabel independent dan dependent melalui kerangka pemikiran berikut.



Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Lokasi Penelitian

Dalam pelaksanaan penelitian ini penulis mengambil lokasi penelitian untuk memperoleh data untuk menjawab permasalahan penelitian ini di rwestoran cepat saji di KFC Kota Baubau. Alasan pemilihan tersebut didasarkan pada pertimbangan bahwa KFC mempunyai sistem pelayanan yang praktis, efisien, dan cepat, yang sesuai dengan karakteristik industri makanan cepat saji. Tingginya minat masyarakat, terutama kalangan muda, terhadap produk makanan cepat saji menjadikan KFC Kota Baubau sebagai objek yang relevan untuk diteliti. Selain itu, meningkatnya jumlah pesaing di sektor yang sama menuntut KFC untuk terus meningkatkan kualitas layanannya agar tetap kompetitif. Melalui penelitian ini, penulis bertujuan untuk mengkaji sejauh mana penerapan Standar Operasional Prosedur di KFC Kota Baubau memberikan pengaruh terhadap kualitas pelayanan, sekaligus mengidentifikasi keunggulan dan kelemahan yang perlu diperbaiki guna meningkatkan kepuasan pelanggan.

3.2. Populasi & Sampel

Menurut Sugiyono (2023), populasi merupakan sekumpulan objek atau subjek yang memiliki karakteristik tertentu dan relevan dengan tujuan penelitian, sehingga dapat dianalisis untuk menghasilkan kesimpulan. Sementara itu, Danuri & Maisaroh (2019) menjelaskan bahwa populasi mencakup keseluruhan unsur yang menjadi sasaran penelitian, baik itu manusia, benda, peristiwa, nilai, maupun

elemen lain yang dapat memberikan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian. Dalam konteks penelitian ini, populasi yang dijadikan fokus adalah para konsumen KFC di kota Baubau.

Menurut Danuri & Maisaroh (2019), Sampel adalah sebagian kecil dari populasi yang dipilih untuk diteliti dan berfungsi sebagai representasi dari keseluruhan populasi. Sugiyono (2023), menambahkan bahwa data yang diperoleh dari sampel harus mencerminkan sifat-sifat dari populasi secara keseluruhan. Sampel yang diambil nantinya dalam penelitian ini adalah sebanyak 70 sampai 300 orang, yang mana menurut Roscoe (1975), ukuran sampel yang berada dalam rentang lebih dari 30 hingga kurang dari 500 dianggap sesuai untuk sebagian besar jenis penelitian. Strategi pengujian yang diterapkan adalah metode non-probability sampling dengan teknik purposive sampling, di mana peneliti diperbolehkan untuk menentukan langkah-langkah yang relevan dari setiap responden yang dijadikan sampel. Dalam penelitian ini mengambil sampel dari para konsumen KFC di Kota Baubau. Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 200 orang.

Dalam penelitian ini, peneliti menerapkan pendekatan kuantitatif, yakni pendekatan yang menyajikan data dalam bentuk angka dengan tujuan untuk menguji hubungan antar variabel yang telah dirumuskan dalam hipotesis guna memperoleh bukti empiris. Pengumpulan data dilakukan melalui metode survei dengan menggunakan angket (kuesioner) yang dibuat dalam format Google Form dan disebarluaskan secara daring melalui berbagai platform media sosial seperti WhatsApp, Line, dan Instagram. Kuesioner yang digunakan bersifat tertutup,

karena seluruh pertanyaan telah disusun dalam bentuk pilihan jawaban, sehingga responden hanya perlu memilih jawaban yang paling sesuai dengan kondisi mereka.

3.3. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel

3.3.1. Variabel Penelitian

Penelitian ini memiliki dua variabel utama. Variabel independen (X) adalah penerapan Standard Operating Procedure (SOP), yang mencerminkan seberapa baik prosedur operasional standar diterapkan dalam proses pelayanan. Sedangkan variabel dependen (Y) adalah kualitas pelayanan yang dirasakan oleh konsumen. Menurut Prof. Dr. Ir. Untung Rahardja et al (2023), Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat dari variabel lain, serta menjadi focus utama dalam suatu penelitian. Sementara itu, variabel bebas, sebagaimana dijelaskan oleh Luthfiyah (2018), adalah variabel yang berperan sebagai faktor yang mempengaruhi atau menyebabkan terjadinya perubahan pada variabel terikat.

3.3.2. Definisi Operasional Variabel

Variabel operasional merupakan atribut, karakteristik, atau nilai yang dimiliki oleh individu, objek, maupun kegiatan, yang menunjukkan variasi tertentu dan ditetapkan oleh peneliti untuk dikaji serta dijadikan dasar dalam menarik kesimpulan penelitian (Sugiyono, 2023). Dalam penelitian ini, variabel yang digunakan terdiri dari variabel independen yaitu Standar Operasional Prosedur (SOP) yang meliputi SOP Kebersihan, SOP Pelayanan Pelanggan, SOP Penyajian Makanan, dan SOP Penanganan Keluhan, serta variabel dependen yaitu Kualitas Pelayanan.

Masing-masing variabel dijabarkan melalui konsep dan indikator yang dapat diamati dan diukur sebagaimana disajikan pada tabel berikut.

Tabel 3. 1
Definisi Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Konsep	Indikator
SOP Kebersihan (Sumber :Laode Muhammad Kadir Usman-Manager KFC Baubau)	Prosedur baku untuk menjaga kebersihan area restoran agar sesuai dengan standar kesehatan dan kenyamanan pelanggan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja dan Kursi selalu dalam kondisi bersih 2. Lantai restoran terlihat bersih 3. Peralatan makan terlihat bersih dan higienis 4. Tempat sampah tersedia dan tidak penuh 5. Toilet bersih dan layak digunakan
SOP Pelayanan Pelanggan (Sumber :Laode Muhammad Kadir Usman-	Standar prosedur yang mengatur bagaimana karyawan KFC memberikan layanan kepada pelanggan mulai dari penyambutan, pemesanan, hingga pelanggan meninggalkan restoran.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Karyawan menyambut pelanggan dengan ramah dan sopan 2. Pelayanan dilakukan secara cepat dan tepat waktu.

<p>Manager KFC Baubau)</p>	<p>Bertujuan untuk memberikan pengalaman pelanggan yang cepat, ramah, dan memuaskan.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 3. Karyawan memahami produk dan dapat menjelaskan menu, promo, atau paket dengan jelas. 4. Karyawan berpakaian rapi dan menggunakan atribut lengkap saat melayani 5. Pelanggan dilayani sesuai urutan kedatangan tanpa diskriminasi
<p>SOP penyajian makanan (Sumber :Laode Muhammad Kadir Usman- Manager KFC Baubau)</p>	<p>Panduan standar dalam menyiapkan dan menyajikan makanan dengan kualitas yang konsisten, higienis, dan sesuai standar</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Makanan disajikan tidak lama setelah memesan 2. Pesanan sesuai tanpa ada kesalahan 3. Tidak ada kotoran, rambut, atau benda asing pada makanan/minuman yang disajikan

		<ol style="list-style-type: none"> 4. Makanan disajikan dalam kondisi panas/sesuai suhu penyajian. 5. Kemasan makanan bersih dan tertutup dengan baik saat disajikan (jika dibawa pulang)
<p>SOP penanganan keluhan (Sumber :Laode Muhammad Kadir Usman-Manager KFC Baubau)</p>	<p>Prosedur yang ditetapkan untuk menanggapi, menangani, dan menyelesaikan keluhan pelanggan secara cepat dan profesional untuk menjaga kepuasan dan loyalitas.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Karyawan menerima keluhan pelanggan dengan sikap terbuka dan empati. 2. Keluhan ditanggapi dengan cepat dan solutif. 3. Prosedur pencatatan dan pelaporan keluhan diterapkan dengan benar. 4. Tindak lanjut atas keluhan diberikan secara profesional. 5. Pelanggan diberi kompensasi atau

		permintaan maaf jika keluhan terbukti benar.
Kualitas pelayanan	kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan serta kemampuan untuk mengelola keunggulan tersebut dalam rangka memenuhi harapan pelanggan (Tjiptono & Chandra, 2016)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Implementasi SOP Kebersihan sudah baik 2. Implementasi SOP Pelayanan Pelanggan sudah baik 3. Implementasi SOP Penyajian makanan sudah baik 4. Implementasi SOP Penanganan keluhan sudah baik

3.4. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data

Jenis penelitian yang diterapkan dalam skripsi ini adalah penelitian kuantitatif. Pendekatan kuantitatif merupakan metode penelitian yang dimulai dari penetapan asumsi dasar, identifikasi variabel yang akan diteliti, kemudian dilanjutkan dengan analisis menggunakan teknik yang valid dan terukur (Nana Sudjana & Ibrahim, 2001).

Selain itu, penelitian ini menggunakan metode survei, yaitu metode yang diterapkan pada populasi dalam skala besar maupun kecil, dengan data yang dianalisis berasal dari sampel yang mewakili populasi secara proporsional (Sugiyono, 2023). Ditinjau dari segi waktu pelaksanaannya, penelitian ini termasuk longitudinal, karena dilakukan secara berkesinambungan dalam kurun waktu tertentu untuk mengamati perkembangan data secara sistematis.

Teknik pengumpulan data

Data primer:

1. Kuesioner adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan daftar pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab sesuai dengan kondisi atau pendapat mereka (Sugiyono, 2023). Dalam penelitian ini, data primer dikumpulkan melalui instrumen berupa kuesioner yang disusun dan disebarikan secara langsung kepada pelanggan KFC Kota Baubau secara online menggunakan platform Google Form. Pengukuran data dilakukan menggunakan skala Likert dengan rentang nilai dari 1 hingga 5 seperti

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

2. Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan secara langsung, baik secara terstruktur maupun tidak terstruktur, dan dapat dilakukan melalui pertemuan tatap muka maupun melalui media komunikasi seperti telepon (Sugiyono, 2023). Metode ini digunakan untuk menggali informasi mendalam mengenai topik tertentu melalui proses tanya jawab antara peneliti dan narasumber. Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan secara langsung dengan salah satu pihak manajemen KFC Kota Baubau, dengan menggunakan daftar pertanyaan yang telah disusun sesuai dengan fokus penelitian.

Data sekunder:

1. Dokumentasi merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan melalui pengkajian terhadap sumber-sumber tertulis seperti catatan, transkrip, buku, surat kabar, jurnal ilmiah, agenda, dan dokumen lainnya (Arikunto, 2006). Dalam pelaksanaannya, peneliti menelusuri berbagai dokumen tertulis yang relevan, seperti buku, majalah, arsip, maupun catatan resmi.

3.5. Metode Analisis Data

3.5.1. Analisis Deskriptif

Statistik deskriptif merupakan metode statistic yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara menyajikan atau menggambarkan data yang telah diperoleh sebagaimana adanya, tanpa bertujuan untuk menarik kesimpulan atau generalisasi secara umum (Sugiyono, 2023). Analisis deskriptif digunakan untuk memperoleh gambaran atau ciri-ciri dari para responden. Dalam penelitian ini,

karakteristik responden yang dianalisis meliputi jenis kelamin, usia, jenis pekerjaan, serta tingkat pendapatan.

3.6. Uji Instrumen

3.6.1. Uji validitas

Menurut Umar (2002), Validitas merupakan pernyataan sampai sejauh mana data yang dikumpulkan pada suatu kuesioner dapat mengukur apa yang ingin diukur. Uji validitas dilakukan untuk memastikan bahwa setiap item dalam kuesioner benar-benar mampu mengukur secara tepat apa yang ingin diteliti. Uji ini juga bertujuan untuk menilai apakah pertanyaan dalam kuesioner mampu menggambarkan dan menjelaskan variabel yang hendak diukur. Proses uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel berdasarkan derajat kebebasan (degree of freedom) yaitu $df = n - 2$, di mana n merupakan jumlah sampel atau responden. Jika r hitung lebih besar dari r tabel dan bernilai positif, maka item tersebut dinyatakan valid (Ghozali, 2021).

3.6.2. Uji Realibilitas

Menurut Noor (2020), Uji realibilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten apabila dilakukan pengukuran ulang terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat ukur yang sama. Realibilitas merujuk pada sejauh mana suatu instrument dapat diandalkan sebagai alat untuk mengumpulkan data, karena instrument tersebut telah memenuhi kriteria sebagai alat ukur yang baik. Uji reliabilitas bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana instrumen kuesioner, sebagai indikator suatu variabel, mampu memberikan hasil pengukuran yang konsisten atau mendekati

kesamaan dari waktu ke waktu. Sebuah instrumen dinyatakan reliabel atau andal apabila respons yang diberikan oleh responden tetap stabil pada pengukuran yang dilakukan di waktu berbeda. Suatu kuesioner dianggap memenuhi syarat reliabilitas apabila nilai cronbach's alpha yang dihasilkan lebih besar dari 0,60 (Ghozali, 2016).

3.7. Uji Asumsi Klasik

3.7.1. Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2021), uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, terdapat variabel pengganggu atau residual yang memiliki distribusi normal. Jika data tidak terdistribusi secara normal, maka keakuratan hasil analisis statistik dapat menurun. Suatu data dikatakan berdistribusi normal apabila nilai signifikansinya melebihi 0,05 atau 5%.

3.7.2. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah terdapat korelasi yang tinggi antar variabel independen dalam model regresi. Jika multikolinieritas terjadi, maka interpretasi koefisien regresi menjadi tidak valid. Pengujian ini dilakukan dengan melihat nilai Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF). Nilai Tolerance yang lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF yang lebih kecil dari 10 menunjukkan tidak adanya multikolinieritas (Ghozali, 2021). Apabila terdapat multikolinieritas, maka salah satu variabel perlu dieliminasi atau diolah lebih lanjut.

3.7.3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah varians dari residual (error) dalam model regresi bersifat tetap atau berubah-ubah. Ketidakkonstanan varians (heteroskedastisitas) dapat menyebabkan hasil estimasi model regresi menjadi tidak efisien. Salah satu metode yang dapat digunakan untuk menguji hal ini adalah uji Glejser, yaitu dengan meregresikan nilai absolut residual terhadap variabel independen. Jika nilai signifikansi untuk setiap variabel lebih besar dari 0,05 atau 5% maka model dianggap tidak mengandung gejala heteroskedastisitas (Ghozali, 2021)

3.8. Teknik analisis data

3.8.1. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi adalah metode analisis yang digunakan untuk mengukur sejauh mana hubungan antara dua atau lebih variabel, serta untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Menurut Sugiyono (2013), analisis regresi linier berganda digunakan untuk memprediksi perubahan pada variabel dependen ketika dua atau lebih variabel independen yang berperan sebagai prediktor mengalami perubahan nilai, baik meningkat maupun menurun. Tujuan dari analisis ini adalah untuk memperkirakan nilai variabel dependen berdasarkan variasi nilai variabel independen, serta untuk mengetahui arah hubungan antara variabel-variabel tersebut, apakah hubungan yang terjadi bersifat positif atau negatif.

Model tersebut dapat dijelaskan dalam bentuk persamaan, sehingga membentuk sistem persamaan:

$$Y = a + \beta_1 \times 1 + \beta_2 \times 2 + \beta_3 \times 3 + \beta_4 \times 4 + e$$

Keterangan:

Y : Kualitas layanan

a : nilai konstanta dalam regresi

β : koefisien pada jalur antara dua variabel

X1 : SOP Kebersihan

X2 : SOP Kebersihan SOP pelayanan pelanggan

X3 : SOP penyajian makanan

X4 : SOP penanganan keluhan

e : eror

3.8.2. Uji Statistik T

Menurut Ghazali (2021), uji statistik t pada dasarnya digunakan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh satu variabel independen secara individu dalam menjelaskan variasi pada variabel dependen. Hipotesis nol (H_0) yang diuji adalah $H_0: \beta_i = 0$, yang berarti bahwa variabel independen tersebut tidak memberikan penjelasan yang signifikan terhadap variabel dependen. Pengambilan keputusan dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikansi sebesar 0,05, serta membandingkan nilai t hitung dengan t tabel yang telah ditetapkan.

1. Apabila nilai signifikansi lebih kecil dari α (0,05) dan nilai t hitung lebih besar dari t tabel, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa

variabel independen memiliki pengaruh secara parsial terhadap variabel dependen.

2. Sebaliknya, jika nilai signifikansi lebih besar dari α (0,05) dan t hitung lebih kecil dari t tabel, maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Kondisi ini berarti variabel independen secara parsial tidak memberikan pengaruh terhadap variabel dependen.

3.8.3. Uji Statistik F

Menurut Ghozali (2014), berpendapat jika uji Statistik F pada dasarnya digunakan untuk mengetahui apakah seluruh variabel independent yang ada dalam model secara simultan atau bersama-sama memiliki pengaruh terhadap variabel dependen. Tingkat kepercayaan yang digunakan adalah 5%. Apabila nilai signifikansi (p-value) lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen tidak memiliki pengaruh terhadap variabel dependen. Sebaliknya, jika nilai signifikansi kurang dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa setidaknya terdapat satu variabel independen yang berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen secara statistik.

3.8.4. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi pada dasarnya menunjukkan sejauh mana model mampu menjelaskan variasi yang terjadi pada variabel dependen. Nilai R^2 berada dalam rentang 0 hingga 1. Jika nilai R^2 rendah, hal ini menunjukkan bahwa variabel-variabel independent hanya memiliki sedikit kontribusi dalam menjelaskan perubahan pada variabel dependen. Sebaliknya, jika nilai R^2 mendekati 1, berarti sebagian besar variasi dalam variabel

dependen dapat dijelaskan oleh variabel-variabel independent dalam model

(Ghozali, 2021)

BAB IV

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini disajikan uraian mengenai hasil penelitian yang berjudul “Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap Kualitas Pelayanan di KFC Kota Baubau”. Pembahasan meliputi karakteristik responden, hasil uji instrumen penelitian, uji asumsi klasik, serta pengujian hipotesis yang kemudian dianalisis lebih lanjut. Proses pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan bantuan perangkat lunak SPSS versi 31. Data yang telah diolah selanjutnya dijadikan dasar untuk mengetahui apakah hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini dapat diterima atau ditolak.

4.1. Analisis Deskriptif Karakteristik Responden

Pada bagian ini akan diuraikan secara detail hubungan data penelitian dalam bentuk narasi, berdasarkan data umum responden yang merupakan pelanggan KFC di Kota Baubau. Data responden kemudian dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, Umur, jenis pekerjaan, serta tingkat penghasilan. Informasi tersebut disajikan dalam bentuk table, disertai analisis yang merujuk pada data dalam table tersebut.

4.1.1. Jenis Kelamin

Tabel 4. 1

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
Laki-laki	80	40
Perempuan	120	60

Total	200	100
-------	-----	-----

Sumber: Data Primer Diolah (2025)

Berdasarkan pada tabel 4.1 dapat diketahui bahwa jumlah responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 80 orang atau 40% sedangkan responden Perempuan sebanyak 120 orang atau 60%. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar konsumen adalah Perempuan. Dominasi konsumen perempuan di KFC dapat disebabkan oleh beberapa faktor. Secara umum, perempuan cenderung lebih sering melakukan aktivitas sosial seperti berkumpul dengan teman atau keluarga di tempat makan yang nyaman dan mudah dijangkau, sehingga restoran cepat saji menjadi pilihan praktis. Selain itu, KFC menawarkan suasana restoran yang bersih, aman, dan modern, sehingga menarik bagi perempuan sebagai tempat bersantai atau bersosialisasi. Faktor lainnya adalah kecenderungan perempuan untuk lebih menyukai variasi menu ringan dan minuman manis seperti es krim atau dessert yang banyak tersedia di KFC. Hal ini menjadikan KFC sebagai salah satu destinasi favorit bagi konsumen perempuan, baik untuk makan utama maupun sekadar nongkrong.

4.1.2. Umur Responden

Tabel 4. 2

Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Umur Responden	Frekuensi	Presentase
<20	5	2,5
20-30	146	73,0
31-40	30	15,0

41-50	14	7,0
>50	5	2,5
Total	200	100,0

Sumber: Data Primer Diolah (2025)

Berdasarkan table 4.2 Dapat diketahui bahwa jumlah responden dengan umur kurang dari 20 sebanyak 5 orang (2,5%), umur 20-30 tahun sebanyak 146 orang (73%), umur 31-40 tahun sebanyak 30 orang (15%), umur 41-50 tahun sebanyak 14 orang(7%), umur lebih dari 50 sebanyak 5 orang (2,5%). Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar konsumen berusia 20-30 tahun. Hal ini kemungkinan karena pada usia 20-30 tahun umumnya terdiri dari pelajar, mahasiswa, dan pekerja muda yang memiliki mobilitas tinggi serta menginginkan layanan yang cepat dan praktis. Restoran cepat saji seperti KFC menawarkan kemudahan akses, harga yang relatif terjangkau, dan suasana yang cocok untuk bersosialisasi atau menghabiskan waktu santai, sehingga sangat diminati oleh kelompok usia ini. Selain itu, kebiasaan makan di luar rumah dan tren nongkrong di kafe atau restoran modern juga lebih banyak dilakukan oleh kalangan muda dibandingkan kelompok usia yang lebih tua.

4.1.3. Jenis Pekerjaan

Tabel 4. 3

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	Presentase
Mahasiswa/Pelajar	85	42,5
PNS	44	22

Pegawai Swasta	34	17
Wirausaha	23	11,5
Lainnya	14	7
Total	200	100

Sumber: Data Primer Diolah (2025)

Berdasarkan table 4.2 Dapat diketahui bahwa jumlah responden dengan pekerjaan sebagai Mahasiswa/Pelajar sebanyak 85 orang atau 42,5%, responden dengan jenis pekerjaan sebagai PNS sebanyak 44 orang atau 22%, responden dengan jenis pekerjaan sebagai pegawai swasta sebanyak 34 orang atau 17%, responden dengan jenis pekerjaan sebagai wirausaha sebanyak 23 orang atau 11,5%, dan responden dengan jenis pekerjaan lainnya sebanyak 14 orang atau 7%. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berasal dari kalangan pelajar/mahasiswa. Hal ini kemungkinan disebabkan karena kalangan muda seperti mahasiswa/pelajar lebih cenderung menyukai sesuatu yang praktis, cepat, dan enak.

4.1.4 Pendapatan Perbulan

Tabel 4. 4

Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan

Tingkat Pendapatan	Frekuensi	Presentase
<Rp 1.000.000	48	24,0
Rp 1.001.000 - 2.000.000	20	10,0
Rp 2.001.000 – Rp 3.000.000	38	19,0
Rp 3.001.000 – Rp 4.000.000	29	14,5

> Rp 4.000.000	65	32,5
Total	200	100

Sumber: Data Primer Diolah (2025)

Berdasarkan table 4.4 dapat diketahui bahwa jumlah responden dengan pendapatan kurang dari Rp 1.000.000 sebanyak 48 orang (24%), pendapatan Rp 1.001.000 - 2.000.000 sebanyak 20 orang (10%), pendapatan Rp 2.001.000 – Rp 3.000.000 sebanyak 38 orang (19%), Pendapatan Rp 3.001.000 – Rp 4.000.000 sebanyak 29 orang (14,5%), dan Pendapatan lebih dari Rp 4.000.000 sebanyak 65 orang (32.5%). Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden yang menjadi konsumen memiliki pendapatan lebih dari Rp 4.000.000. Tingginya proporsi konsumen dengan pendapatan di atas Rp 4.000.000 menunjukkan bahwa mayoritas pelanggan KFC Kota Baubau berasal dari kelompok ekonomi menengah ke atas. Kelompok ini umumnya memiliki daya beli yang lebih tinggi serta cenderung memilih tempat makan yang menawarkan kenyamanan, kecepatan layanan, dan kualitas produk yang konsisten.

4.2. Deskripsi Variabel Penelitian

Data dalam penelitian ini diperoleh dari variabel Standar Operasional Prosedur dan Kualitas Layanan. Selain itu, data tersebut juga dimanfaatkan sebagai dasar dalam melakukan analisis deskriptif terhadap jawaban pada masing-masing variabel. Penilaian terhadap subjek dilakukan berdasarkan hal-hal berikut:

Nilai Terendah : 1

Nilai Tertinggi : 5

Interval : $(5-1)5 = 0,80$

1,00 - 1,80 = Sangat Rendah

1,81 - 2,60 = Rendah

2,61 - 3,40 = Sedang

3,41 - 4,20 = Tinggi

4,21 - 5,00 = Sangat Tinggi

4.2.1 Variabel SOP Kebersihan

Skor yang diberikan responden terhadap variable SOP kebersihan adalah sebagai berikut:

Tabel 4. 5

Hasil Analisis Variabel SOP Kebersihan

Indikator SOP Kebersihan	Mean	Kategori
Meja dan Kursi selalu dalam kondisi bersih	3,70	Tinggi
Lantai restoran terlihat bersih	3,79	Tinggi
Peralatan makan terlihat bersih dan higienis	3,80	Tinggi
Tempat sampah tersedia dan tidak penuh	3,63	Tinggi
Toilet bersih dan layak digunakan	3,57	Tinggi
Rata-rata Total	3,69	Tinggi

Sumber: Data Primer Diolah (2025)

Berdasarkan hasil analisis deskriptif pada Tabel 4.5, diketahui bahwa rata-rata penilaian responden terhadap variabel SOP Kebersihan adalah sebesar 3,69. Nilai ini termasuk dalam kategori tinggi, karena berada dalam rentang 3,41 hingga 4,20. Indikator dengan penilaian tertinggi adalah “peralatan makan terlihat bersih

dan higienis” dengan skor rata-rata 3,80, sedangkan indikator dengan penilaian terendah adalah “toilet bersih dan layak digunakan” dengan skor rata-rata 3,57. Tingginya penilaian pada indikator kebersihan peralatan makan menunjukkan bahwa KFC Kota Baubau telah menerapkan prosedur pembersihan dengan baik, sehingga pelanggan merasa aman dan nyaman saat menggunakan perlengkapan makan yang disediakan. Sementara itu, skor yang lebih rendah pada kebersihan toilet menunjukkan bahwa aspek fasilitas pendukung masih memerlukan perhatian lebih.

4.2.2. Variabel SOP Pelayanan Pelanggan

Skor yang diberikan responden terhadap variable SOP Pelayanan Pelanggan adalah sebagai berikut:

Tabel 4. 6
Hasil Analisis Variabel SOP Pelayanan Pelanggan

Indikator SOP Pelayanan Pelanggan	Mean	Kategori
Karyawan menyambut pelanggan dengan ramah dan sopan	3,98	Tinggi
Pelayanan dilakukan secara cepat dan tepat waktu	3,78	Tinggi
Karyawan memahami produk dan dapat menjelaskan menu, promo, atau paket dengan jelas	3,53	Tinggi
Karyawan berpakaian rapi dan menggunakan atribut lengkap saat melayani	3,76	Tinggi

Pelanggan dilayani sesuai urutan kedatangan tanpa diskriminasi	3,64	Tinggi
Rata-rata Total	3,73	Tinggi

Sumber: Data Primer Diolah (2025)

Berdasarkan hasil analisis deskriptif pada Tabel 4.6, diketahui bahwa rata-rata penilaian responden terhadap variabel SOP Pelayanan Pelanggan adalah sebesar 3,73. Nilai ini termasuk dalam kategori tinggi, karena berada dalam rentang 3,41 hingga 4,20. Indikator dengan penilaian tertinggi adalah “karyawan menyambut pelanggan dengan ramah dan sopan ” dengan skor rata-rata 3,98, sedangkan indikator dengan penilaian terendah adalah “Karyawan memahami produk dan dapat menjelaskan menu, promo, atau paket dengan jelas” dengan skor rata-rata 3,53. Tingginya skor pada aspek keramahan menunjukkan bahwa karyawan KFC Kota Baubau telah berhasil menciptakan kesan awal yang positif terhadap pelanggan, yang merupakan faktor penting dalam membangun kualitas pelayanan. Pelayanan yang ramah dan sopan dapat meningkatkan kenyamanan serta mendorong pelanggan untuk melakukan kunjungan ulang. Namun, skor terendah pada indikator pemahaman produk mengindikasikan masih adanya kelemahan dalam aspek komunikasi dan pengetahuan karyawan mengenai menu yang ditawarkan.

4.2.3. Variabel SOP Penyajian Makanan

Skor yang diberikan responden terhadap variable SOP Penyajian Makanan adalah sebagai berikut:

Tabel 4. 7

Hasil Analisis Variabel SOP Penyajian Makanan

Indikator SOP Penyajian Makanan	Mean	Kategori
Makanan disajikan tidak lama setelah memesan	3,59	Tinggi
Pesanan sesuai tanpa ada kesalahan	3,76	Tinggi
Tidak ada kotoran, rambut, atau benda asing pada makanan/minuman yang disajikan	3,70	Tinggi
Makanan disajikan dalam kondisi panas/sesuai suhu penyajian.	3,93	Tinggi
Kemasan makanan bersih dan tertutup dengan baik saat disajikan (jika dibawa pulang)	3,80	Tinggi
Rata-rata Total	3,75	Tinggi

Sumber: Data Primer Diolah (2025)

Berdasarkan hasil analisis deskriptif pada Tabel 4.7, diketahui bahwa rata-rata penilaian responden terhadap variabel SOP Penyajian Makanan adalah sebesar 3,75. Nilai ini termasuk dalam kategori tinggi, karena berada dalam rentang 3,41 hingga 4,20. Indikator dengan penilaian tertinggi adalah “Makanan disajikan dalam kondisi panas/sesuai suhu penyajian. ” dengan skor rata-rata 3,93, sedangkan indikator dengan penilaian terendah adalah “Makanan disajikan tidak lama setelah memesan” dengan skor rata-rata 3,59. Tingginya skor pada indikator suhu penyajian menunjukkan bahwa KFC Kota Baubau telah mampu menjaga kualitas produk dengan memastikan makanan tetap dalam kondisi panas saat sampai ke

tangan pelanggan. Hal ini penting karena suhu makanan yang tepat sangat memengaruhi cita rasa dan kepuasan pelanggan. Namun, skor yang lebih rendah pada indikator kecepatan penyajian mengindikasikan adanya potensi kendala dalam proses operasional, seperti antrean panjang pada jam sibuk atau keterlambatan dalam proses persiapan makanan.

4.2.4. Variabel SOP Penanganan Keluhan

Skor yang diberikan responden terhadap variable SOP Penagnan Keluhan adalah sebagai berikut:

Tabel 4. 8

Hasil Analisis Variabel SOP Penanganan Keluhan

Indikator SOP Penanganan Keluhan	Mean	Kategori
Karyawan menerima keluhan pelanggan dengan sikap terbuka dan empati	3,85	Tinggi
Keluhan ditanggapi dengan cepat dan solutif	3,75	Tinggi
Prosedur pencatatan dan pelaporan keluhan diterapkan dengan benar	3,77	Tinggi
Tindak lanjut atas keluhan diberikan secara profesional	3,63	Tinggi
Pelanggan diberi kompensasi atau permintaan maaf jika keluhan terbukti benar	3,68	Tinggi
Rata-rata Total	3,73	Tinggi

Sumber: Data Primer Diolah (2025)

Berdasarkan hasil analisis deskriptif pada Tabel 4.8, diketahui bahwa rata-rata penilaian responden terhadap variabel SOP Penagnan Keluhan adalah sebesar 3,73. Nilai ini termasuk dalam kategori tinggi, karena berada dalam rentang 3,41 hingga 4,20. Indikator dengan penilaian tertinggi adalah “Karyawan menerima keluhan pelanggan dengan sikap terbuka dan empati.” dengan skor rata-rata 3,93, sedangkan indikator dengan penilaian terendah adalah “Tindak lanjut atas keluhan diberikan secara profesional” dengan skor rata-rata 3,63. Tingginya skor pada indikator sikap terbuka dan empati menunjukkan bahwa karyawan KFC Kota Baubau memiliki kemampuan komunikasi yang baik dalam merespons keluhan pelanggan. Kemampuan ini penting karena sikap empatik dapat membantu menciptakan suasana yang positif, mengurangi ketegangan, dan memberikan kesan bahwa keluhan pelanggan benar-benar dihargai. Namun, skor yang lebih rendah pada indikator tindak lanjut keluhan mengindikasikan masih terdapat kelemahan dalam proses penyelesaian masalah secara profesional dan sistematis. Hal ini dapat mencakup kecepatan respons, kejelasan prosedur penyelesaian, atau konsistensi dalam memberikan solusi.

4.2.5. Variabel Kualitas Pelayanan

Skor yang diberikan responden terhadap variable SOP Penagnan Keluhan adalah sebagai berikut:

Tabel 4. 9

Hasil Analisis Variabel Kualitas Pelayanan

Indikator kualitas pelayanan		
------------------------------	--	--

Implementasi SOP Kebersihan sudah baik	3,96	Tinggi
Implementasi SOP Pelayanan Pelanggan sudah baik	3,51	Tinggi
Implementasi SOP Penyajian makanan sudah baik	3,85	Tinggi
Implementasi SOP Penanganan keluhan sudah baik	3,74	Tinggi
Rata-rata Total	3,76	Tinggi

Sumber: Data Primer Diolah (2025)

Berdasarkan hasil analisis deskriptif pada Tabel 4.8, diketahui bahwa rata-rata penilaian responden terhadap variabel SOP Penagnan Keluhan adalah sebesar 3,76. Nilai ini termasuk dalam kategori tinggi, karena berada dalam rentang 3,41 hingga 4,20. Indikator dengan penilaian tertinggi adalah “Implementasi SOP Kebersihan sudah baik.” dengan skor rata-rata 3,96, sedangkan indikator dengan penilaian terendah adalah “Implementasi SOP Pelayanan Pelanggan sudah baik” dengan skor rata-rata 3,51. Tingginya skor pada indikator kebersihan menunjukkan bahwa konsumen merasa puas dengan standar kebersihan yang diterapkan oleh KFC Kota Baubau, baik dalam hal lingkungan restoran, fasilitas, maupun peralatan makan yang digunakan. Kebersihan yang terjaga menjadi salah satu faktor utama dalam membangun kepercayaan pelanggan dan menjaga citra merek. Sebaliknya, nilai yang lebih rendah pada indikator implementasi SOP pelayanan pelanggan menandakan bahwa masih terdapat aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan, terutama dalam hal interaksi langsung antara karyawan dan pelanggan. Hal ini bisa terkait dengan kecepatan pelayanan, kejelasan informasi yang diberikan,

maupun konsistensi sikap ramah dalam melayani pelanggan. Dengan demikian, meskipun penerapan SOP secara umum dinilai baik, fokus peningkatan ke depan sebaiknya diarahkan pada penguatan aspek pelayanan pelanggan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan secara menyeluruh.

4.3. Uji Instrumen

4.3.1 Uji Validitas

Pengujian validitas ini bertujuan untuk mengetahui apakah kuesioner yang diberikan kepada responden valid atau tidak. Uji validitas ini memanfaatkan analisis korelasi Pearson Product Moment melalui software SPSS. Suatu butir instrument dapat dikategorikan valid apabila r hitung hitung melebihi nilai dari r table pada tingkat signifikansi 5%. Berikut hasil uji validitas:

Tabel 4. 10

Hasil Uji validitas

Variabel	Indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
SOP Kebersihan	X1.1	0,650	0,138	Valid
	X1.2	0,575	0,138	Valid
	X1.3	0,662	0,138	Valid
	X1.4	0,619	0,138	Valid
	X1.5	0,662	0,138	Valid
SOP Pelayanan Pelanggan	X2.1	0,602	0,138	Valid
	X2.2	0,647	0,138	Valid
	X2.3	0,698	0,138	Valid
	X2.4	0,634	0,138	Valid

	X2.5	0,713	0,138	Valid
SOP Penyajian Makanan	X3.1	0,668	0,138	Valid
	X3.2	0,663	0,138	Valid
	X3.3	0,704	0,138	Valid
	X3.4	0,557	0,138	Valid
	X3.5	0,647	0,138	Valid
SOP Penanganan Keluhan	X4.1	0,570	0,138	Valid
	X4.2	0,688	0,138	Valid
	X4.3	0,661	0,138	Valid
	X4.4	0,719	0,138	Valid
	X4.5	0,669	0,138	Valid
Kualitas Pelayanan	Y1	0,656	0,138	Valid
	Y2	0,736	0,138	Valid
	Y3	0,633	0,138	Valid
	Y4	0,656	0,138	Valid

Sumber: Data Primer Diolah (2025)

Berdasarkan Tabel dapat diketahui bahwa seluruh indikator yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian memiliki nilai koefisien korelasi (r hitung) lebih besar dari r tabel sebesar 0,138. Dengan demikian, seluruh indikator pada variabel penelitian ini dinyatakan valid.

4.3.2. Uji Realibilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana instrumen kuesioner, sebagai indikator suatu variabel, mampu memberikan hasil pengukuran yang konsisten atau mendekati kesamaan dari waktu ke waktu. Suatu kuesioner dianggap memenuhi syarat reliabilitas apabila nilai cronbach's alpha yang dihasilkan lebih besar dari 0,60. Berikut hasil uji realibilitas:

Tabel 4. 11
Hasil Uji Realibilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Standar Koefisien	Hasil
SOP Kebersihan	0,627	0,60	Reliabel
SOP Pelayanan Pelanggan	0,676	0,60	Reliabel
SOP Penyajian Makanan	0,655	0,60	Reliabel
SOP Penanganan Keluhan	0,688	0,60	Reliabel
Kualitas Layanan	0,615	0,60	Reliabel

Sumber: Data Primer Diolah (2025)

Berdasarkan table dapat diketahui bahwa semua variabel yang ada dapat dikatakan reliable karena nilai Cronbach Alpha pada setiap variable

melebihi 0,60. Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa semua instrumen penelitian terbukti reliabel atau konsisten sehingga layak digunakan untuk tahap analisis berikutnya.

4.4. Uji Asumsi Klasik

4.4.1. Uji normalitas

Tujuan dari uji normalitas adalah untuk memastikan apakah variabel bebas maupun variabel terikat dalam model regresi berdistribusi normal. Model regresi yang ideal seharusnya memiliki distribusi normal atau setidaknya mendekati normal. data tersebut dapat dikatakan normal apabila nilai signifikansinya lebih besar dari 5% atau 0,05. Berikut adalah hasil dari uji normalitas

Tabel 4. 12

Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		200
Normal	Mean	.0000000
Parameters ^{a,b}	Std. Deviation	1.33716430

Most Extreme Absolute			.060
Differences	Positive		.060
	Negative		-.045
Test Statistic			.060
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c			.079
Monte Carlo Sig.			.082
Sig. (2-tailed) ^d	99% Confidence Interval	Lower Bound	.075
		Upper Bound	.089

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.

Berdasarkan hasil uji normalitas pada table 4.12, dapat diketahui bahwa nilai sig sebesar 0,079 maka dapat disimpulkan bahwa model regresi ini terdistribusi normal, karena nilai signifikannya melebihi 0,05 atau 5%. Dengan demikian model regresi ini memenuhi syarat untuk digunakan dalam analisis selanjutnya.

4.4.2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan antar variabel independen dalam model regresi. Suatu model regresi yang baik seharusnya tidak menunjukkan adanya korelasi antar variabel bebas.

Pengujian multikolinieritas dilakukan dengan menggunakan nilai Variance Inflation Factor (VIF), di mana data dikatakan bebas dari multikolinieritas jika nilai $VIF < 10$. Hasil uji multikolinieritas pada variabel penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4. 13
Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	SOP Kebersihan	.109	9.194
	SOP Pelayanan Pelanggan	.192	5.209
	SOP Penyajian Makanan	.151	6.630
	SOP Penanganan Keluhan	.281	3.553
a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan			

Hasil uji multikolinieritas pada table 4.13, dapat diketahui bahwa model regresi tidak mengalami masalah multikolinieritas, sehingga tidak terdapat korelasi antar variable independent. Hal ini menunjukkan bahwa model layak

digunakan untuk analisis lebih lanjut, karena nilai tolerance berada diatas 0,10 dan nilai VIF kurang dari 10.

4.4.3. Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah varians residual dalam model regresi konstan atau berubah. Ketidakstabilan varians dapat membuat estimasi regresi tidak efisien. Salah satu metode yang digunakan adalah uji Glejser, dengan kriteria jika nilai signifikansi > 0,05 maka model bebas dari heteroskedastisitas.

Tabel 4. 14
Hasil Uji Heterokedastisitas
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.102	.305		6.896	<.001
	SOP Kebersihan	-.019	.046	-.084	-.403	.687
	SOP Pelayanan Pelanggan	.042	.033	.202	1.280	.202
	SOP Penyajian Makanan	-.045	.038	-.208	-1.168	.244

SOP Penanganan Keluhan	-.036	.029	-.162	-1.243	.215
---------------------------	-------	------	-------	--------	------

a. Dependent Variable: ABS_RES

hasil uji heterokedastisitas pada table 4.14, dapat diketahui bahwa tidak terjadi gejala heterokedastisitas karena nilai signifikan pada seluruh variable independen melebihi 0,05.

4.5. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi berfungsi untuk mengukur seberapa kuat hubungan antara dua variabel atau lebih, sekaligus menunjukkan arah keterkaitan antara variabel dependen dan variabel independen. Dalam penelitian ini, model regresi digunakan untuk menganalisis pengaruh SOP terhadap kualitas pelayanan KFC kota Baubau. Pengujian regresi linier berganda pada penelitian ini dilakukan dengan bantuan aplikasi SPSS Statistic.

Tabel 4. 15
Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		

1	(Constant)	1.384	.508		2.721	.007
	SOP Kebersihan	.154	.077	.195	2.009	.046
	SOP Pelayanan Pelanggan	.181	.055	.239	3.274	.001
	SOP Penyajian Makanan	.299	.064	.386	4.683	<.001
	SOP Penanganan Keluhan	.098	.048	.123	2.043	.042

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

(Sumber data diolah 2025)

berdasarkan pada Tabel 4.16 di atas, model regresi yang dihasilkan dapat dituliskan sebagai berikut:

$$Y = 1,138 + 0,151X_1 + 0,181X_2 + 0,299X_3 + 0,098X_4 + e$$

Dari persamaan regresi diatas dapat dijelaskan sebagai berikut

1. Nilai konstanta sebesar 1,384 menggambarkan kondisi dasar ketika variabel kualitas pelayanan belum dipengaruhi oleh faktor-faktor independen, yaitu SOP Kebersihan, SOP Pelayanan Pelanggan, SOP Penyajian Makanan, dan SOP Penanganan Keluhan. Dengan kata lain, apabila seluruh variabel independen bernilai nol, maka kualitas pelayanan tetap berada pada angka 1,384 dan tidak mengalami perubahan.

2. Koefisien regresi untuk variabel X1 sebesar 0,154 menunjukkan bahwa SOP Kebersihan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Artinya, setiap peningkatan satu satuan pada variabel SOP Kebersihan akan meningkatkan kualitas pelayanan sebesar 0,154, dengan catatan variabel independen lainnya berada dalam kondisi tetap.
3. Koefisien regresi variabel X2 bernilai 0,181, yang berarti SOP Pelayanan Pelanggan memberikan pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Setiap kenaikan satu satuan dalam SOP Pelayanan Pelanggan akan meningkatkan kualitas pelayanan sebesar 0,181, dengan asumsi variabel lainnya tidak mengalami perubahan.
4. Koefisien regresi untuk variabel X3 sebesar 0,299 menunjukkan bahwa SOP Penyajian Makanan memiliki pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Hal ini berarti bahwa peningkatan satu satuan pada SOP Penyajian Makanan akan mendorong peningkatan kualitas pelayanan sebesar 0,299, dengan asumsi variabel lainnya tetap konstan.
5. Koefisien regresi variabel X4 sebesar 0,098 menandakan bahwa SOP Penanganan Keluhan juga berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Setiap kenaikan satu satuan pada SOP Penanganan Keluhan akan meningkatkan kualitas pelayanan sebesar 0,098, dengan anggapan variabel lain tidak berubah.

4.6. Uji t

Uji t parsial digunakan untuk mengukur ada atau tidaknya pengaruh variabel independen (bebas) terhadap variabel dependen (terikat) secara terpisah. Dalam

penelitian ini, pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan uji t melalui program SPSS versi 31. Adapun penjelasan hasil uji t dapat dilihat berdasarkan tabel 4.15 di atas.

1. Pengaruh SOP Kebersihan terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil uji hipotesis, variabel SOP Kebersihan terbukti berpengaruh terhadap Kualitas Layanan. Hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikansi sebesar 0,046 yang lebih kecil dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan adanya pengaruh parsial antara SOP Kebersihan (X1) terhadap Kualitas Layanan (Y). Selain itu, koefisien sebesar 0,154 mengindikasikan bahwa pengaruh tersebut bersifat positif. Dengan demikian, hipotesis H1 yang menyatakan bahwa "SOP kebersihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan KFC" dinyatakan diterima.

2. Pengaruh SOP Pelayanan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil uji hipotesis, variabel SOP Kebersihan terbukti berpengaruh terhadap Kualitas Layanan. Hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikansi sebesar 0,001 yang lebih kecil dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan adanya pengaruh parsial antara SOP Pelayanan Pelanggan (X2) terhadap Kualitas Layanan (Y). Selain itu, koefisien sebesar 0,181 mengindikasikan bahwa pengaruh tersebut bersifat positif. Dengan demikian, hipotesis H2 yang menyatakan bahwa "SOP pelayanan

pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan KFC" dinyatakan diterima.

3. Pengaruh SOP Penyajian Makanan terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil uji hipotesis, variabel SOP Kebersihan terbukti berpengaruh terhadap Kualitas Layanan. Hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikansi sebesar $<0,001$ yang lebih kecil dari $0,05$, sehingga dapat disimpulkan adanya pengaruh parsial antara SOP Penyajian Makanan (X3) terhadap Kualitas Layanan (Y). Selain itu, koefisien sebesar $0,154$ mengindikasikan bahwa pengaruh tersebut bersifat positif. Dengan demikian, hipotesis H3 yang menyatakan bahwa "SOP pelayanan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan KFC" dinyatakan diterima.

4. Pengaruh SOP Penanganan Keluhan terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil uji hipotesis, variabel SOP penanganan keluhan terbukti berpengaruh terhadap Kualitas Layanan. Hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikansi sebesar $0,042$ yang lebih kecil dari $0,05$, sehingga dapat disimpulkan adanya pengaruh parsial antara SOP penanganan keluhan (X4) terhadap Kualitas pelayanan (Y). Selain itu, koefisien sebesar $0,098$ mengindikasikan bahwa pengaruh tersebut bersifat positif. Dengan demikian, hipotesis H4 yang menyatakan bahwa "SOP

penanganan keluhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan KFC" dinyatakan diterima.

4.7. Uji statistic F

Uji Statistik F digunakan untuk menunjukkan bahwa variabel independen yang ada dalam model memiliki pengaruh secara simultan terhadap variabel dependen (terikat). Adapun hasil dari uji F ditampilkan pada tabel 4.16 berikut.

Tabel 4. 16

Hasil Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1426.581	4	356.645	195.456	<.001 ^b
	Residual	355.814	195	1.825		
	Total	1782.395	199			

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

b. Predictors: (Constant), SOP Penanganan Keluhan, SOP Penyajian Makanan, SOP Pelayanan Pelanggan, SOP Kebersihan

Berdasarkan hasil uji F pada tabel 4.17 diperoleh nilai F hitung sebesar 195,456 dengan tingkat signifikansi <0,001. Karena nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 5%, maka dapat disimpulkan bahwa SOP kebersihan, SOP pelayanan

pelanggan, SOP penyajian makanan, dan SOP secara simultan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

4.8. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui sejauh mana variabel independen mampu menjelaskan pengaruhnya secara keseluruhan terhadap variabel dependen. Hal ini dapat dilihat melalui nilai Adjusted R Square. Apabila nilai R Square kecil (mendekati nol), maka kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat juga semakin rendah. Nilai Adjusted R Square sendiri berada pada rentang 0 hingga 1, dan dapat meningkat maupun menurun ketika variabel independen ditambahkan ke dalam model. Berdasarkan hasil analisis data, diperoleh temuan sebagai berikut:

Tabel 4. 17
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.895 ^a	.800	.796	1.351

a. Predictors: (Constant), SOP Penanganan Keluhan, SOP

Penyajian Makanan, SOP Pelayanan Pelanggan, SOP Kebersihan

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Mengacu pada tabel di atas, diperoleh nilai Adjusted R Square sebesar 0,796. Artinya, variabel SOP kebersihan, SOP pelayanan pelanggan, SOP penyajian makanan, dan SOP penanganan keluhan mampu menjelaskan Kualitas Layanan sebesar 79,6% setelah disesuaikan dengan jumlah sampel serta variabel independen. Sementara itu, sisanya sebesar 20,4% (100% - 79,6%) dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

4.9. Pembahasan Hasil Penelitian

4.9.1 Pengaruh SOP Kebersihan terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil uji parsial, SOP Kebersihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di KFC Kota Baubau. Nilai koefisien regresi sebesar 0,154 dengan tingkat signifikansi 0,046 ($< 0,05$) menunjukkan bahwa semakin baik penerapan SOP kebersihan, semakin tinggi pula kualitas pelayanan yang dirasakan oleh konsumen. Hal ini membuktikan bahwa kebersihan area restoran, peralatan makan yang higienis, kondisi toilet yang layak, dan kerapian lingkungan memiliki peran penting dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang nyaman serta meningkatkan persepsi positif konsumen terhadap kualitas layanan.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Refaldi & Purnama (2022), yang membuktikan bahwa penerapan SOP secara konsisten, termasuk aspek efisiensi dan kebersihan, berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan, terutama pada dimensi bukti fisik (tangibles) dan keandalan (reliability). Penerapan SOP kebersihan yang baik membuat lingkungan pelayanan lebih nyaman, sehingga mendukung kepuasan dan loyalitas pelanggan. Selain itu, Dewangkara & Hasin

(2023) juga menemukan bahwa penerapan SOP pada berbagai bagian operasional, termasuk kebersihan lingkungan, berdampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Standarisasi prosedur kebersihan memungkinkan terciptanya kondisi restoran yang terjaga secara konsisten, sehingga meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan pelanggan.

Dengan demikian, hasil penelitian ini konsisten dengan sebagian besar temuan sebelumnya dan memperkuat bukti bahwa penerapan SOP kebersihan yang baik dapat meningkatkan kualitas layanan secara signifikan.

4.9.2. Pengaruh SOP Pelayanan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil uji parsial, SOP Pelayanan Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di KFC Kota Baubau. Nilai koefisien regresi sebesar 0,181 dan signifikansi 0,001 menunjukkan bahwa semakin baik penerapan SOP dalam pelayanan pelanggan, semakin tinggi pula kualitas pelayanan yang dirasakan konsumen. Hal ini membuktikan bahwa aspek pelayanan pelanggan, seperti sikap ramah, kecepatan melayani, ketepatan informasi, serta kemampuan karyawan dalam berinteraksi dengan pelanggan, memiliki peran penting dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang nyaman serta meningkatkan persepsi positif konsumen terhadap kualitas layanan.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Dewangkara & Hasin (2023), yang menemukan bahwa penerapan SOP pada berbagai bagian pelayanan termasuk server, OB, kasir, dan barista berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan. SOP yang jelas dan konsisten membantu

karyawan memberikan pelayanan yang terstandar, cepat, dan responsif kepada pelanggan. Selain itu, Refaldi & Purnama (2022) juga menemukan bahwa SOP dengan aspek efisiensi, konsistensi, serta minimisasi kesalahan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan, khususnya dalam dimensi keandalan, daya tanggap, dan bukti fisik. Penerapan SOP yang baik memungkinkan organisasi menjaga keseragaman pelayanan dan meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

Dengan demikian, hasil penelitian ini konsisten dengan sebagian besar temuan sebelumnya dan memperkuat bukti bahwa penerapan SOP pelayanan pelanggan yang baik dapat meningkatkan kualitas layanan secara signifikan.

4.9.3. Pengaruh SOP Penyajian Makanan terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan Hasil pengujian parsial, SOP Penyajian Makanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di KFC Kota Baubau. Nilai koefisien regresi sebesar 0,299 dengan tingkat signifikansi $< 0,001$ menunjukkan bahwa semakin baik penerapan SOP dalam proses penyajian makanan, semakin tinggi pula kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan. Hal ini membuktikan bahwa ketepatan pesanan, kecepatan penyajian, kebersihan kemasan, dan suhu makanan memiliki peran penting dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang nyaman serta meningkatkan persepsi positif konsumen terhadap kualitas layanan.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Prami et al. (2021), yang menunjukkan bahwa penerapan SOP dengan aspek efisiensi, efektivitas, dan konsistensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kualitas

pelayanan. Dalam konteks industri perhotelan yang diteliti oleh Prami et al., kepatuhan terhadap prosedur penyajian terbukti meningkatkan keandalan dan daya tanggap layanan, sehingga menciptakan pengalaman yang konsisten bagi pelanggan. Selain itu, Refaldi & Purnama (2022) juga menemukan bahwa penerapan SOP yang mencakup efisiensi dan konsistensi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan, terutama pada dimensi bukti fisik (tangibles) dan keandalan (reliability). Dalam konteks penyajian makanan, hal ini berarti bahwa kejelasan prosedur dan kedisiplinan dalam pelaksanaannya membantu menjaga kualitas produk yang diterima pelanggan.

Dengan demikian, hasil penelitian ini konsisten dengan sebagian besar temuan sebelumnya dan memperkuat bukti bahwa penerapan SOP penyajian makanan yang baik dapat meningkatkan kualitas layanan secara signifikan.

4.9.4. Pengaruh SOP Penanganan Keluhan terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil pengujian parsial menunjukkan bahwa SOP Penanganan Keluhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di KFC Kota Baubau. Nilai koefisien regresi sebesar 0,098 dengan nilai signifikansi 0,042 ($< 0,05$) menunjukkan bahwa semakin baik penerapan SOP dalam menangani keluhan pelanggan, maka semakin tinggi pula kualitas pelayanan yang dirasakan. Hal ini membuktikan bahwa kecepatan, ketepatan, dan profesionalisme dalam menanggapi keluhan pelanggan memiliki peran penting dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang nyaman serta meningkatkan persepsi positif konsumen terhadap kualitas layanan.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Chapitoline (2024), yang menunjukkan bahwa unsur efisiensi, efektivitas, dan konsistensi dalam penerapan SOP memberikan pengaruh positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Dalam konteks kafe, penanganan keluhan yang dilakukan secara terstruktur melalui SOP mampu menciptakan kepuasan pelanggan dan memperbaiki pengalaman negatif akibat masalah layanan. Selain itu, Dewangkara & Hasin (2023) juga menemukan bahwa penerapan SOP secara menyeluruh di berbagai aspek pelayanan, termasuk penanganan pelanggan, berdampak signifikan terhadap kualitas layanan. Standarisasi prosedur memungkinkan karyawan memberikan respons yang lebih cepat, empatik, dan sesuai dengan pedoman, sehingga memperkuat kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.

Dengan demikian, hasil penelitian ini konsisten dengan sebagian besar temuan sebelumnya dan memperkuat bukti bahwa penerapan SOP penanganan keluhan yang baik dapat meningkatkan kualitas layanan secara signifikan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

1. SOP Kebersihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Semakin baik penerapan kebersihan restoran, peralatan, dan fasilitas pendukung, semakin meningkat pula kenyamanan dan persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan.
2. SOP Pelayanan Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Sikap ramah, kecepatan pelayanan, serta kemampuan karyawan dalam memberikan informasi menjadi faktor penting dalam menciptakan pengalaman layanan yang positif sehingga mampu meningkatkan kualitas pelayanan.
3. SOP Penyajian Makanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Ketepatan pesanan, kecepatan penyajian, dan kualitas makanan yang higienis terbukti sangat menentukan tingkat kualitas pelayanan yang diterima pelanggan.
4. SOP Penanganan Keluhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Penanganan keluhan yang cepat, solutif, dan penuh empati dapat menjaga serta meningkatkan kualitas pelayanan meskipun terjadi masalah dalam proses pelayanan.

5.2. Implikasi Manajerial

Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh variabel SOP berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Oleh karena itu, manajemen perlu memperkuat penerapan setiap SOP melalui pengawasan, pelatihan, dan evaluasi rutin.

Penerapan SOP Kebersihan harus dijaga secara konsisten agar kenyamanan pelanggan meningkat. SOP Pelayanan Pelanggan perlu diperkuat melalui pelatihan komunikasi dan pelayanan prima agar karyawan mampu memberikan layanan yang cepat, ramah, dan informatif. SOP Penyajian Makanan harus memastikan ketepatan pesanan, kecepatan penyajian, dan kebersihan makanan melalui kontrol mutu yang ketat. Sementara itu, SOP Penanganan Keluhan perlu dijalankan dengan cepat, empatik, dan solutif agar pelanggan merasa dihargai meskipun terjadi masalah dalam pelayanan.

Secara keseluruhan, penerapan SOP yang baik menjadi strategi penting bagi manajemen untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan membangun kepuasan pelanggan secara berkelanjutan.

5.3. Keterbatasan Penelitian

Peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan. Pertama, penelitian ini hanya dilakukan pada satu lokasi penelitian, sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasikan untuk seluruh cabang atau perusahaan sejenis yang mungkin memiliki karakteristik operasional dan pelanggan yang berbeda. Kedua, pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, sehingga hasil yang diperoleh bergantung pada persepsi

subjektif responden dan berpotensi menimbulkan bias dalam penilaian terhadap penerapan SOP maupun kualitas pelayanan.

5.4. Saran

Bagi Peneliti Selanjutnya

1. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel independen lain yang dapat memengaruhi kualitas pelayanan, seperti kepemimpinan operasional, motivasi karyawan, budaya kerja, atau kepuasan kerja. Hal ini penting untuk memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan secara menyeluruh.

Saran khusus bagi Manajemen KFC Kota Baubau:

1. Meningkatkan Pengawasan Kebersihan Area Restoran
Meskipun SOP Kebersihan sudah dinilai baik, aspek fasilitas pendukung seperti kebersihan toilet dan ketersediaan tempat sampah masih perlu perhatian lebih. Disarankan untuk melakukan inspeksi rutin setiap jam, serta menugaskan petugas khusus yang memastikan area toilet, lantai, dan meja tetap bersih terutama pada jam ramai.
2. Memperkuat Kompetensi Karyawan dalam Pelayanan Pelanggan
Variabel pelayanan pelanggan sudah tinggi, namun kemampuan karyawan dalam menjelaskan menu, paket, dan promo masih menjadi titik lemah. Manajemen disarankan memberikan *refreshment training* secara berkala,

khususnya terkait pengetahuan produk, komunikasi, dan teknik pelayanan ramah cepat sesuai SOP.

3. Mengoptimalkan Kecepatan Penyajian Makanan

Penilaian pelanggan terhadap kecepatan penyajian masih lebih rendah dibanding indikator lainnya. Untuk itu, diperlukan evaluasi alur kerja dapur, penambahan personel di jam sibuk, serta penerapan sistem antrean dan pembagian tugas yang lebih efisien agar waktu tunggu tetap sesuai standar.

4. Memperbaiki Proses Tindak Lanjut Penanganan Keluhan

Meskipun karyawan dinilai cukup empatik dalam menerima keluhan, proses tindak lanjut yang profesional masih kurang optimal. Manajemen perlu menyediakan prosedur solusi yang lebih terstruktur, memperjelas alur eskalasi masalah, serta memastikan setiap keluhan tercatat dan ditindaklanjuti dengan cepat dan konsisten.

5. Pelatihan Layanan Berbasis Konsistensi SOP Karena seluruh variabel SOP

berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan, manajemen perlu menjaga keberlanjutan pelatihan karyawan, terutama untuk karyawan baru. Pelatihan dapat meliputi simulasi pelayanan, penanganan keluhan, kebersihan, dan penyajian makanan guna memastikan SOP dijalankan secara konsisten setiap hari.

6. Meningkatkan Sistem Monitoring Kualitas Layanan KFC dapat

menerapkan *customer feedback system* yang lebih aktif, seperti survei digital atau QR code di meja, untuk memonitor kepuasan pelanggan secara

real time. Data ini dapat menjadi dasar evaluasi mingguan agar kualitas pelayanan tetap terjaga.

DAFTAR PUSTAKA

- A.A. Istri Ngurah Dyah Prami, Ni Putu Widiasturi, & I Kadek Ardi Ariestawa. (2021). Pengaruh Standar Operasional Prosedur Terhadap Kualitas Pelayanan Room Attendant Pada Alam Boutique Resort Umalas Seminyak. *Journal of Applied Management Studies*, 2(2), 107–120. <https://doi.org/10.51713/jamms.v2i2.37>
- Ambarwati, R., & Supardi. (2021). *Manajemen Operasional dan Implementasi dalam Industri*. Penerbit Pustaka Rumah C1nta.
- Apriyani, D. A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 51(2), 1–7.
- Arnina, P. (2016). *Langkah-Langkah Efektif Menyusun SOP*. Huta Publisher.
- Chapitoline, G. G. (2024). *Pengaruh Standar Operasional Prosedur (Sop) Terhadap Kualitas Pelayanan Kafe Fifty Fifty Jember*.
- Danuri, & Maisaroh, S. (2019). *METODOLOGI PENELITIAN PENDIDIKAN* (A. C (ed.)). Penerbit Samudra Biru.
- Dewangkara, P., & Hasin, A. (2023). Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap Kualitas Layanan (Studi Pada Balakosa.Co). *Selekta Manajemen: Jurnal Mahasiswa Bisnis Dan Manajemen*, 02(02), 8–19. <https://journal.uii.ac.id/selma/index>

- Fajar Nur'aini D. F., M. P. (2019). *Panduan Lengkap Menyusun SOP & KPI*. Anak Hebat Indonesia.
<https://books.google.co.id/books?id=94P1DwAAQBAJ>
- Ghozali, I. (2021). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26. In *Seminar Nasional Hasil Penelitian-Stimik Handayani Denpasar* (10th ed.). Universitas Diponegoro.
- Hari, P. (2017). Manajemen Operasi. In *CV.SIGMA*.
- Heizer, J., & Render, B. (2015). *Manajemen Operasi: Manajemen Keberlangsungan dan Rantai Pasaokan* (11th ed.). Salemba Empat.
- Hurriyati, R. (2005). *Bauran pemasaran dan loyalitas konsumen*. Alfabeta.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. Pearson India Education Services. <https://books.google.co.id/books?id=5-U5zgEACAAJ>
- Luthfiyah, M. F. (2018). *Metodologi penelitian: penelitian kualitatif, tindakan kelas & studi kasus*. CV Jejak (Jejak Publisher).
<https://books.google.co.id/books?id=UVRtDwAAQBAJ>
- Noor, H. R. Z. Z. (2020). *Metodologi penelitian kualitatif dan kuantitatif: petunjuk praktis untuk penyusunan skripsi, tesis, dan disertasi : tahun 2015*. Deepublish. <https://books.google.co.id/books?id=v37LEAAAQBAJ>
- Novitasari, D. (2022). Manajemen Operasi: Konsep dan Esensi. In *Salemba Empat*.
- Prof. Dr. Ir. Untung Rahardja, M. T. I. M. M., Dr. Ir. Sudaryono, M. P. M. T. I., & Dr. Ir. Mochamad Heru Riza Chakim, M. M. (2023). *Statistik Deskriptif Teori. Rumus. Kasus Untuk Penelitian*. Asosiasi Pendidikan Tinggi

Informatika dan Komputer (APTIKOM).

https://books.google.co.id/books?id=VF_UEAAAQBAJ

Putra, I. M. (2020). *Panduan Mudah Menyusun SOP: Langkah Utama*

Menciptakan Pengendalian Mutu yang Baik. Anak Hebat Indonesia.

<https://books.google.co.id/books?id=RX9OEAAAQBAJ>

Refaldi, A. M., & Purnama, N. bani. (2022). Pengaruh Standar Operasional

Prosedur (SOP) terhadap Kualitas Pengiriman di J&T Express Kota

Yogyakarta. *Selekta Manajemen: Jurnal Mahasiswa Bisnis & Manajemen*,

01(06), 101–111. <https://journal.uui.ac.id/selma/index>

Sailendra, A. (2015). *Langkah-langkah praktis membuat SOP*. Trans Idea

Publishing.

Saputra, D., Berry, Y., Hamali, S., Gaspersz, V., Syamil, A., Ubud, S., Waty, E.,

Rahadian, D., Ali, A., & Marpaung, A. B. (2023). *MANAJEMEN OPERASI:*

Inovasi, Peluang, dan Tantangan Ekonomi Kreatif di Indonesia. PT.

Sonpedia Publishing Indonesia.

Saraswati, M. M., Wirawan, P. E., Lestari, S. A., Pramesti, P. M., & Jebarut, F. K.

(2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada*

Restoran Cepat Saji McDonald 's Denpasar. 13(2), 111–118.

Soemohadiwidjojo, A. T. (2014). *Mudah Menyusun SOP* (Andriansyah (ed.)).

Penebar PLUS+. <https://books.google.co.id/books?id=g3VmCAAAQBAJ>

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*. Alfabeta.

Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Tanjung, Y. O., Zain, J., & Brown, A. (2017). *PENGARUH PENERAPAN*

*STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN DI PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA SIBOLGA
PROVINSI SUMATERA UTARA.*

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality dan Statisfaction* (4th ed.).

C.V ANDI OFFSET.

Umar, H. (2002). *Metode riset bisnis: panduan mahasiswa untuk melaksanakan riset dilengkapi contoh proposal dan hasil riset bidang manajemen dan akuntansi*. Gramedia Pustaka Utama.

<https://books.google.co.id/books?id=ihn8T5S8HaQC>

Utama, R. E., Gani, N. A., Jaharuddin, & Priharta, A. (2019). *Manajemen Operasi*. UM Jakarta Press.

Zahara, M., Andreansyah, N., Sanjaya, V. F., Studi, P., Bisnis, M., Islam, U., Raden, N., Lampung, I., Produk, K., Zahara, M., Andreansyah, N., Sanjaya, V. F., Studi, P., Bisnis, M., Islam, U., Raden, N., & Lampung, I. (2021).

*PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RESTORAN KFC
LAMPUNG*. 7(1), 67–74.

Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (1996). *Services Marketing*. McGraw Hill.

LAMPIRAN

Lampiran 1

KUESIONER

Dalam rangka untuk menyelesaikan penelitian skripsi. Saya, Muhammad Makrifat Adnan bermaksud melakukan penelitian ilmiah untuk penyusunan skripsi dengan judul "Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap kualitas pelayanan di KFC Kota Baubau". Sehubungan dengan hal tersebut saya sangat mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/Saudari untuk meluangkan waktunya untuk mengisi beberapa pertanyaan pada kuesioner ini. Atas perhatian dan kerja samanya saya ucapkan terima kasih.

A. Identitas Responden

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
3. Umur Responden :
4. Pekerjaan :
 - a. Mahasiswa
 - b. Wirausaha
 - c. PNS
 - d. Pegawai Swasta
 - e. Lainnya
5. Pendapatan Perbulan :
 - 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 \checkmark pada salah satu skor yang ada, yaitu 1 sampai dengan 5 untuk setiap pernyataan dengan ketentuan sebagai berikut:

- 1 = Sangat Tidak Setuju
- 2 = Tidak Setuju
- 3 = Netral
- 4 = Setuju
- 5 = Sangat Setuju

A. SOP Kebersihan

NO	Pernyataan	Pilihsn Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1	Meja dan kursi KFC selalu dalam kondisi bersih					
2	Lantai restoran terlihat bersih dan tidak licin					

3	Peralatan makan terlihat bersih dan higienis	
4	Tempat sampah selalu tersedia dan tidak dalam keadaan penuh	
5	Toilet bersih dan layak digunakan oleh pelanggan	

B. SOP Pelayanan Pelanggan

NO	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1	Karyawan menyambut pelanggan dengan ramah dan sopan					
2	Pelayanan dilakukan secara cepat dan tepat waktu					
3	Karyawan memahami produk dan dapat menjelaskan menu, promo, atau paket dengan jelas.					
4	Karyawan berpakaian rapi dan memakai atribut kerja lengkap saat melayani					
5	Pelanggan dilayani sesuai urutan kedatangan tanpa diskriminasi					

C. SOP Penyajian Makanan

NO	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1	Makanan disajikan tidak lama setelah pelanggan memesan					
2	Pesanan disajikan sesuai tanpa ada kesalahan					
3	Tidak ada kotoran, rambut, atau benda asing pada makanan/minuman yang disajikan.					
4	Makanan disajikan dalam kondisi panas atau sesuai suhu penyajian					
5	Kemasan makanan bersih dan tertutup dengan baik saat disajikan (jika dibawa pulang)					

D. SOP Penanganan Keluhan

NO	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1	Karyawan menerima keluhan dengan sikap terbuka dan empati					

2	Keluhan ditanggapi dengan cepat dan solutif Keluhan pelanggan dicatat dan dilaporkan sesuai prosedur	
3	Keluhan pelanggan dicatat dan dilaporkan sesuai prosedur	
4	Tindak lanjut keluhan dilakukan secara profesional	
5	Pelanggan diberikan kompensasi atau permintaan maaf jika keluhan terbukti	

E. Kualitas Pelayanan

NO	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1	Implementasi SOP kebersihan sudah baik					
2	Implementasi SOP Pelayanan sudah baik					

3	Implementasi SOP Penyajian makanan sudah baik	
4	Implementasi SOP Penanganan keluhan sudah baik	

Lampiran 2

TABULASI DATA HASIL PENELITIAN

NO RES PON DEN	X 1 1	X 1 2	X 1 3	X 1 4	X 1 5	X 2 1	X 2 2	X 2 3	X 2 4	X 2 5	X 3 1	X 3 2	X 3 3	X 3 4	X 3 5	X 4 1	X 4 2	X 4 3	X 4 4	X 4 5	Y 1	Y 2	Y 3	Y 4		
1	3	3	5	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3		
2	4	3	5	5	5	4	3	5	5	5	4	3	5	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	
3	4	3	3	4	5	5	3	4	4	4	5	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	
4	3	3	2	3	3	4	4	5	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	
5	3	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
6	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
7	4	4	3	3	4	2	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	
8	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	
9	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	
10	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	
11	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	
12	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
13	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	5	4	4	3
14	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	
15	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	
17	4	4	5	5	5	4	3	4	5	4	4	3	3	5	5	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	3	4	4	3	4	4	3	5	5	4	3	5	4	4	4	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	
20	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	
21	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	
22	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	
23	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	
24	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
27	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	

28	5	3	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
32	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	3	3	4	5	5	4	4	5	5	5	3
33	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4
34	3	3	5	4	4	4	4	5	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	3	5	5
35	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
36	4	4	4	5	4	5	5	3	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4
37	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4
38	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4
39	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4
40	5	5	3	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4	5	5	4	5	3	4	4	4	4
41	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4
42	5	3	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4
43	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3
44	4	4	5	5	4	3	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4
45	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4
46	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	3	4	4
47	3	3	4	3	3	4	4	2	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3
48	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5
49	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1
50	5	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4
51	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2
52	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3
53	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4
54	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4
55	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2
56	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3
57	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3
58	4	4	5	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4
59	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4
60	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	5	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4
61	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3
62	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3
63	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4
64	4	4	4	3	4	4	3	2	4	4	5	4	5	3	4	4	4	3	3	4	4	3
65	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4
66	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	3
67	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	3
68	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4
69	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4
70	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4
71	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5
72	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4
73	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4
74	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5
75	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4
76	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3
77	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4
78	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5
79	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4
80	3	3	2	2	3	2	2	3	2	4	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3

81	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4		
82	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	
83	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	
84	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	
85	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	
86	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	
87	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	
88	5	5	4	3	5	5	5	4	4	3	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	
89	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	
90	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	
91	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	3	4	5	5	5	
92	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	
93	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	
94	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4
95	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5
96	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	
97	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	
98	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	
99	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	
100	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	
101	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	3	4	5	4	4	5	4	3	4	
102	4	4	5	3	4	5	5	4	4	5	4	5	3	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	4	
103	4	5	4	3	4	5	5	4	3	5	4	5	4	4	3	5	4	4	3	5	4	3	5	4	
104	4	5	5	3	4	5	4	3	4	4	4	5	4	5	3	5	4	3	4	5	5	4	4	5	
105	3	5	4	2	1	3	4	3	3	4	2	4	4	3	5	2	3	1	2	5	3	4	2	4	
106	3	2	5	4	2	3	4	5	4	4	1	2	3	2	5	4	3	4	1	2	2	2	2	3	
107	4	3	5	3	4	1	3	2	2	1	3	4	5	4	3	3	4	5	2	1	4	3	5	2	
108	3	4	5	2	1	3	5	4	3	2	2	5	2	4	3	1	3	4	5	4	2	4	4	5	
109	3	2	5	4	1	3	5	4	4	3	1	1	2	3	5	4	1	4	2	3	3	5	4	2	
110	3	2	5	4	1	2	3	4	5	3	3	4	3	4	1	2	4	4	3	4	5	4	4	2	
111	2	5	4	3	2	1	3	2	4	3	5	5	3	3	4	2	3	3	4	3	2	3	5	4	
112	4	5	4	2	1	2	3	4	5	3	4	3	5	5	4	3	5	4	3	2	3	3	5	4	
113	3	5	4	4	3	5	4	3	4	5	4	5	5	4	3	5	4	3	4	4	5	4	3	5	
114	5	3	4	5	5	4	3	4	5	4	5	3	4	4	4	5	4	3	5	4	4	5	5	4	
115	5	4	3	4	4	5	5	3	4	5	5	4	4	3	5	4	3	4	4	3	4	4	3	5	
116	4	5	4	3	5	4	5	3	5	4	5	3	3	4	5	5	3	4	5	3	4	3	5	4	
117	4	5	3	4	5	5	3	3	4	5	4	4	5	3	4	4	5	5	3	4	5	3	4	5	
118	5	4	3	5	4	4	3	5	4	4	5	4	4	3	5	5	4	3	4	4	5	4	3	4	
119	4	5	5	4	5	5	4	3	5	4	5	4	5	4	3	4	5	4	4	5	3	4	5	5	
120	5	4	3	4	5	3	5	4	5	4	4	5	5	4	3	5	5	4	3	4	5	5	4	4	
121	4	5	4	5	4	4	4	5	3	4	5	4	3	4	5	4	5	4	3	5	5	4	3	4	
122	4	3	5	4	4	4	3	5	5	4	5	4	4	3	5	3	5	4	5	5	5	5	4	5	
123	4	5	5	4	3	5	4	4	5	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	
124	5	4	3	4	4	5	4	3	4	4	5	4	5	4	3	4	5	4	3	5	5	4	3	5	
125	4	5	4	3	5	5	4	3	4	5	5	4	4	3	5	5	4	3	4	4	5	3	4	4	
126	5	4	3	4	5	3	4	5	5	3	4	5	4	3	5	3	5	4	4	3	4	5	5	5	
127	4	5	5	5	4	4	4	5	3	5	3	4	5	5	4	4	3	5	4	3	5	3	4	5	
128	4	5	4	3	5	4	5	4	5	3	4	5	4	5	5	3	4	5	3	4	5	4	3	4	
129	3	4	4	5	3	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	3	5	4	4	5	
130	5	4	4	3	5	5	4	3	3	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	4	
131	5	4	3	2	1	1	2	4	5	4	5	3	4	2	5	1	5	2	4	3	5	2	4	3	
132	2	1	5	4	3	5	4	1	3	2	4	5	1	3	2	2	5	3	1	4	5	1	4	2	
133	1	5	2	4	3	4	2	5	1	3	5	1	4	2	3	5	1	4	2	3	5	1	4	2	

134	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
135	1	2	3	4	5	5	4	3	2	1	2	4	3	1	5	5	1	4	2	3	2	4	1	5
136	3	2	1	4	5	5	4	1	3	2	1	3	2	4	5	5	1	4	2	3	5	4	3	2
137	4	5	3	1	2	5	4	1	3	2	2	1	5	3	4	5	1	4	2	3	5	1	4	2
138	3	4	2	5	1	4	3	2	5	1	5	1	4	3	2	3	4	2	5	1	4	2	3	4
139	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	5	4	3	1
140	3	4	2	5	1	5	1	4	2	3	5	1	4	2	3	2	4	3	1	5	5	1	4	2
141	3	2	1	5	4	5	4	1	3	2	2	3	4	1	5	5	1	4	2	3	1	2	5	4
142	2	4	1	3	5	5	1	4	2	3	1	4	3	2	5	5	1	4	2	3	2	4	1	4
143	5	1	4	2	3	1	2	5	4	3	5	4	1	3	2	5	1	4	2	3	2	4	3	5
144	1	2	5	4	3	5	4	3	1	2	1	2	5	4	3	5	4	3	1	2	1	5	2	4
145	3	2	4	5	1	4	5	2	3	1	5	4	1	3	2	3	2	1	5	4	1	5	2	2
146	5	4	1	3	2	5	4	1	3	2	1	5	2	4	3	5	1	4	2	3	2	3	4	5
147	4	2	5	1	3	5	1	4	2	3	2	4	3	5	1	5	1	4	2	3	4	2	3	5
148	2	1	3	5	4	1	2	5	3	4	5	4	1	3	2	2	3	5	1	4	5	1	4	2
149	1	2	3	4	5	5	4	3	2	1	1	2	3	4	5	5	4	3	2	1	1	2	3	4
150	4	5	3	2	1	4	5	1	3	2	5	2	4	1	3	2	1	4	3	5	4	5	2	1
151	4	2	4	2	3	4	2	3	5	4	1	1	3	5	4	5	4	5	4	4	4	2	4	3
152	5	3	4	2	2	4	4	5	3	1	1	1	3	5	4	3	2	4	5	4	1	2	4	4
153	4	5	3	1	2	4	4	3	1	2	2	1	3	5	5	5	4	5	4	4	1	2	4	4
154	3	5	1	4	2	5	4	1	4	3	3	5	1	4	3	5	4	1	4	3	3	1	5	3
155	5	3	1	4	2	5	3	1	5	3	5	4	1	5	3	5	3	1	4	3	4	1	4	4
156	5	3	1	4	3	5	4	1	4	3	5	4	1	5	3	5	4	1	5	3	5	1	5	3
157	3	5	2	4	3	2	4	2	4	3	2	4	2	5	3	3	4	3	4	3	5	2	4	3
158	3	4	2	5	3	2	5	2	5	2	2	5	3	5	2	2	4	2	5	2	5	2	4	3
159	2	4	3	4	2	3	5	2	5	3	2	5	2	5	3	3	4	2	5	3	4	3	5	3
160	2	4	2	5	2	4	5	2	5	2	2	4	3	4	2	2	4	3	5	3	5	3	4	3
161	3	5	2	4	2	2	4	3	5	2	3	5	3	5	2	3	4	2	4	3	5	2	4	2
162	2	5	3	5	2	2	4	2	5	2	3	4	2	5	2	2	5	3	5	3	5	3	5	2
163	2	4	2	5	2	3	5	3	5	2	2	4	3	5	2	2	4	3	5	3	4	2	5	3
164	2	5	3	5	1	3	5	2	5	3	2	4	3	5	2	2	5	3	5	2	5	3	4	3
165	3	5	2	5	3	3	4	2	5	2	2	5	2	5	2	2	5	3	5	3	4	2	5	1
166	3	4	2	4	2	3	5	3	4	1	3	4	2	4	3	2	4	3	4	2	4	2	4	3
167	2	4	2	5	2	2	4	2	5	2	2	4	3	5	2	3	4	3	5	3	5	2	4	3
168	2	4	2	4	2	3	4	2	4	5	2	5	3	4	1	2	5	3	4	3	5	3	4	3
169	4	5	3	1	2	4	2	3	1	2	2	2	4	5	3	5	4	5	4	4	1	2	4	4
170	2	1	3	4	4	4	5	4	2	2	2	1	3	5	4	4	4	5	4	5	1	2	4	4
171	2	1	3	4	4	3	1	2	4	4	2	1	2	4	4	5	4	5	4	4	2	2	4	3
172	4	5	3	1	2	2	2	4	3	5	1	3	2	4	4	3	4	4	5	4	4	2	4	3
173	5	4	5	3	2	4	5	4	2	2	1	2	2	3	5	5	5	3	5	4	2	2	4	5
174	5	4	5	2	2	1	2	1	3	4	2	2	4	5	4	4	4	5	3	4	4	2	4	4
175	4	4	5	3	2	1	2	2	4	5	4	4	5	3	1	4	5	4	4	5	2	4	3	5
176	1	2	5	4	4	5	3	1	4	5	2	4	5	5	4	3	1	4	3	4	4	5	3	4
177	2	2	4	3	5	4	3	1	4	5	2	4	5	4	4	2	1	3	2	4	5	3	4	2
178	1	3	5	2	4	5	2	1	3	4	2	4	5	3	1	4	5	2	3	1	5	2	4	3
179	2	1	4	3	5	4	1	2	5	3	1	4	5	3	1	1	4	2	3	5	4	2	5	3
180	2	4	5	3	1	5	2	4	3	1	5	2	4	1	3	5	3	4	2	1	4	2	3	5
181	5	3	4	1	2	4	2	1	3	5	5	4	1	3	2	5	3	4	2	1	5	2	4	3
182	2	1	4	5	3	1	4	2	5	3	5	2	4	1	3	4	5	3	1	2	4	5	5	3
183	1	4	3	2	5	4	5	3	1	2	5	4	1	2	3	5	3	4	1	2	5	3	4	2
184	5	2	1	3	4	5	2	1	4	3	1	4	5	3	2	5	2	4	1	3	3	5	3	2
185	5	2	4	3	1	4	3	1	5	2	3	5	2	4	1	5	2	4	3	1	5	2	4	3
186	2	4	3	1	5	3	5	4	1	2	5	4	2	3	1	2	5	3	1	4	4	5	3	4

187	4	4	2	1	3	5	4	5	3	2	1	2	2	4	5	3	5	4	2	2	2	1	3	4
188	4	5	3	1	2	5	4	4	2	1	2	2	3	5	4	4	5	4	5	5	4	2	3	5
189	5	4	5	3	1	4	4	2	1	2	3	2	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	3	2
190	4	1	3	2	5	5	4	2	3	1	5	3	2	1	4	5	3	4	1	2	5	3	4	4
191	4	5	2	3	1	4	1	3	2	5	1	4	3	5	2	1	3	4	2	5	5	3	2	4
192	4	5	3	1	2	4	1	2	3	5	5	2	4	3	1	3	1	2	5	4	4	1	3	2
193	1	2	4	3	5	4	1	5	2	3	1	4	2	3	5	4	1	3	2	5	5	1	3	4
194	1	2	5	3	4	5	3	4	1	2	2	4	5	3	1	4	3	5	2	1	4	3	5	4
195	2	1	4	3	5	5	1	4	2	3	5	2	1	4	3	4	5	2	1	3	4	2	3	1
196	4	5	2	3	1	1	3	2	5	4	4	5	2	1	3	4	5	4	1	2	5	2	3	1
197	4	4	4	3	2	4	2	3	3	4	2	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3
198	4	2	3	1	5	2	5	3	1	4	4	5	3	5	4	2	1	3	2	2	3	4	1	2
199	4	5	2	3	1	4	1	3	2	5	4	5	3	1	2	5	2	3	1	4	2	3	4	2
200	4	1	3	2	5	4	5	3	1	2	4	1	3	5	2	5	3	4	2	1	3	4	2	2

Lampiran 3

HASIL UJI VALIDITAS VARIABEL SOP DAN KUALITAS PELAYANAN

		Correlations					
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.420**	.288**	.143*	.245**	.650**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	.043	<.001	<.001
	N	200	200	200	200	200	200
X1.2	Pearson Correlation	.420**	1	.180*	.201**	.063	.575**
	Sig. (2-tailed)	<.001		.011	.004	.374	<.001
	N	200	200	200	200	200	200
X1.3	Pearson Correlation	.288**	.180*	1	.269**	.358**	.662**
	Sig. (2-tailed)	<.001	.011		<.001	<.001	<.001
	N	200	200	200	200	200	200
X1.4	Pearson Correlation	.143*	.201**	.269**	1	.356**	.619**
	Sig. (2-tailed)	.043	.004	<.001		<.001	<.001
	N	200	200	200	200	200	200
X1.5	Pearson Correlation	.245**	.063	.358**	.356**	1	.662**
	Sig. (2-tailed)	<.001	.374	<.001	<.001		<.001
	N	200	200	200	200	200	200
X1	Pearson Correlation	.650**	.575**	.662**	.619**	.662**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	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).

		Correlations					
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.372**	.267**	.092	.285**	.602**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	.194	<.001	<.001
	N	200	200	200	200	200	200
X2.2	Pearson Correlation	.372**	1	.300**	.319**	.172*	.647**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	.015	<.001
	N	200	200	200	200	200	200
X2.3	Pearson Correlation	.267**	.300**	1	.253**	.435**	.698**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001
	N	200	200	200	200	200	200
X2.4	Pearson Correlation	.092	.319**	.253**	1	.434**	.634**
	Sig. (2-tailed)	.194	<.001	<.001		<.001	<.001
	N	200	200	200	200	200	200
X2.5	Pearson Correlation	.285**	.172*	.435**	.434**	1	.713**
	Sig. (2-tailed)	<.001	.015	<.001	<.001		<.001
	N	200	200	200	200	200	200
X2	Pearson Correlation	.602**	.647**	.698**	.634**	.713**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	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).

		Correlations					
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3
X3.1	Pearson Correlation	1	.411**	.331**	.063	.263**	.668**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	.376	<.001	<.001
	N	200	200	200	200	200	200
X3.2	Pearson Correlation	.411**	1	.280**	.307**	.164*	.663**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	.020	<.001
	N	200	200	200	200	200	200
X3.3	Pearson Correlation	.331**	.280**	1	.284**	.396**	.704**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001
	N	200	200	200	200	200	200

X3.4	Pearson Correlation	.063	.307**	.284**	1	.259**	.557**
	Sig. (2-tailed)	.376	<.001	<.001		<.001	<.001
	N	200	200	200	200	200	200
X3.5	Pearson Correlation	.263**	.164*	.396**	.259**	1	.647**
	Sig. (2-tailed)	<.001	.020	<.001	<.001		<.001
	N	200	200	200	200	200	200
X3	Pearson Correlation	.668**	.663**	.704**	.557**	.647**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	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).

		Correlations					
		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	X4
X4.1	Pearson Correlation	1	.183**	.437**	.154*	.180*	.570**
	Sig. (2-tailed)		.010	<.001	.029	.011	<.001
	N	200	200	200	200	200	200
X4.2	Pearson Correlation	.183**	1	.259**	.472**	.332**	.688**
	Sig. (2-tailed)	.010		<.001	<.001	<.001	<.001
	N	200	200	200	200	200	200
X4.3	Pearson Correlation	.437**	.259**	1	.236**	.378**	.661**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001
	N	200	200	200	200	200	200
X4.4	Pearson Correlation	.154*	.472**	.236**	1	.450**	.719**
	Sig. (2-tailed)	.029	<.001	<.001		<.001	<.001
	N	200	200	200	200	200	200
X4.5	Pearson Correlation	.180*	.332**	.378**	.450**	1	.699**
	Sig. (2-tailed)	.011	<.001	<.001	<.001		<.001
	N	200	200	200	200	200	200
X4	Pearson Correlation	.570**	.688**	.661**	.719**	.699**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	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).

Correlations

	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y
Y.1 Pearson Correlation	1	.293**	.363**	.132	.656**
Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	.062	<.001
N	200	200	200	200	200
Y.2 Pearson Correlation	.293**	1	.172*	.449**	.736**
Sig. (2-tailed)	<.001		.015	<.001	<.001
N	200	200	200	200	200
Y.3 Pearson Correlation	.363**	.172*	1	.322**	.633**
Sig. (2-tailed)	<.001	.015		<.001	<.001
N	200	200	200	200	200
Y.4 Pearson Correlation	.132	.449**	.322**	1	.701**
Sig. (2-tailed)	.062	<.001	<.001		<.001
N	200	200	200	200	200
Y Pearson Correlation	.656**	.736**	.633**	.701**	1
Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	
N	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).

Lampiran 4

HASIL UJI REALIBILITAS

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.627	5

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.676	5

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items

.655	5
------	---

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.688	5

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.615	4

Lampiran 5
HASIL UJI NORMALITAS

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual	
N		200	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	1.33716430	
Most Extreme Differences	Absolute	.060	
	Positive	.060	
	Negative	-.045	
Test Statistic		.060	
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.079	
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^d	Sig.	.082	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.075
		Upper Bound	.089

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.

Lampiran 6

HASIL UJI MULTIKOLINEARITAS

Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 SOP Kebersihan	.109	9.194
SOP Pelayanan Pelanggan	.192	5.209
SOP Penyajian Makanan	.151	6.630
SOP Penanganan Keluhan	.281	3.553

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Lampiran 7

HASIL UJI HETEROKEDASTISITAS

Model	Coefficients ^a		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	Unstandardized Coefficients B	Std. Error			
1 (Constant)	2.102	.305		6.896	<.001
SOP Kebersihan	-.019	.046	-.084	-.403	.687
SOP Pelayanan Pelanggan	.042	.033	.202	1.280	.202
SOP Penyajian Makanan	-.045	.038	-.208	-1.168	.244
SOP Penanganan Keluhan	-.036	.029	-.162	-1.243	.215

a. Dependent Variable: ABS_RES

Lampiran 8

UJI REGRESI LINIER BERGANDA, UJI T, UJI F DAN KOEFISIEN DETERMINASI

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.895 ^a	.800	.796	1.351

a. Predictors: (Constant), SOP Penanganan Keluhan, SOP Penyajian Makanan, SOP Pelayanan Pelanggan, SOP Kebersihan

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1426.581	4	356.645	195.456	<.001 ^b
	Residual	355.814	195	1.825		
	Total	1782.395	199			

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

b. Predictors: (Constant), SOP Penanganan Keluhan, SOP Penyajian Makanan, SOP Pelayanan Pelanggan, SOP Kebersihan

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	
	B	Std. Error				
1	(Constant)	1.384	.508		2.721	.007
	SOP Kebersihan	.154	.077	.195	2.009	.046
	SOP Pelayanan Pelanggan	.181	.055	.239	3.274	.001
	SOP Penyajian Makanan	.299	.064	.386	4.683	<.001
	SOP Penanganan Keluhan	.098	.048	.123	2.043	.042

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan