

EVALUASI PENERAPAN *STANDARD OPERATING PROCEDURE* (SOP) STUDI  
PADA MITRA GO-JEK PAGUYUBAN LEMPUYANGAN YOGYAKARTA

**SKRIPSI**



Ditulis Oleh:

Nama : Mukhamad Zulfal Faradis  
Nomor Mahasiswa : 14311580  
Jurusan : Manajemen  
Bidang Konsentrasi : Operasional

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
FAKULTAS EKONOMI  
YOGYAKARTA  
2018

EVALUASI PENERAPAN *STANDARD OPERATING PROCEDURE* (SOP) STUDI  
PADA MITRA GO-JEK PAGUYUBAN LEMPUYANGAN YOGYAKARTA

**SKRIPSI**

Ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir  
guna memperoleh gelar Sarjana Srata-1 di Program Studi Manajemen,  
Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia

Ditulis Oleh:

Nama : Mukhamad Zulfal Faradis  
Nomor Mahasiswa : 14311580  
Jurusan : Manajemen  
Bidang Konsentrasi : Operasional

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
FAKULTAS EKONOMI  
YOGYAKARTA



2018

**PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME**

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

Yogyakarta, 1 Maret 2018

Penulis



Mukhamad Zufal Faradis

EVALUASI PENERAPAN *STANDARD OPERATING PROCEDURE* (SOP) STUDI  
PADA MITRA GO-JEK PAGUYUBAN LEMPUYANGAN YOGYAKARTA

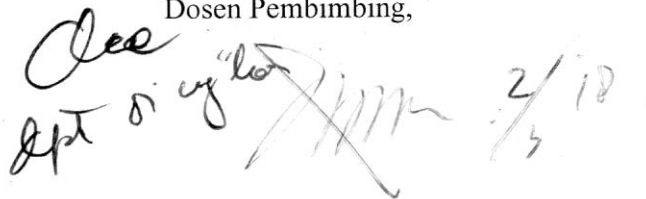
Ditulis Oleh:

Nama : Mukhamad Zulfal Faradis  
Nomor Mahasiswa : 14311580  
Jurusan : Manajemen  
Bidang Konsentrasi : Operasional

Yogyakarta, 1 Maret 2018

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing,

Handwritten signature of Dr. Zainal Mustafa EL Qadri, M.M. with the date 2/3/18.

Dr. Zainal Mustafa EL Qadri, M.M.

**BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI**

SKRIPSI BERJUDUL

**EVALUASI PENERAPAN STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP) STUDI PADA  
MITRA GO-JEK PAGUYUBAN LEMPUNYANGAN YOGYAKARTA**

Disusun Oleh : **MUKHAMAD ZULFAL FARADIS**

Nomor Mahasiswa : **14311580**

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

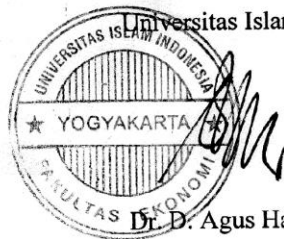
Pada hari Rabu, tanggal: 11 April 2018

Penguji/ Pembimbing Skripsi : Zaenal Mustofa Elqodri, Dr., MM.

Penguji : Zulian Yamit, Drs., M.Si.



Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Indonesia



Dr. D. Agus Harjito, M.Si.

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrohmanirrohim

Dengan Rahmat Allah yang Maha pengasih Lagi Penyayang. Dengan ini saya persembahkan karya ini teruntuk:

**Bapak dan mamah saya, yang telah memberikan dukungan moril maupun materi serta do'a yang tiada henti untuk kesuksesan saya, karena tiada kata seindah lantunan do'a dan tiada do'a yang paling khusyuk selain do'a yang terucap dari kedua orang tua. Ucapan terimakasih saja tidak cukup untuk membalas kebaikan orang tua, karena terimalah persembahan bakti dan cinta ku untuk kedua orang tuaku.**

## HALAMAN MOTTO

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap.” (QS. Al-Insyirah,6-8)

“Dreams never hurt anybody if he keeps working right behind the dream to make as much of it come real as he can.” (F.2.Woolworth)

**Evaluasi Penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP) Studi Pada Mitra Go-Jek  
Paguyuban Lempuyangan Yogyakarta**

Mukhamad Zulfal Faradis

Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia

Email: [zulfaladiz@gmail.com](mailto:zulfaladiz@gmail.com)

**Abstrak**

Penelitian ini berjudul Evaluasi Penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP) Studi Pada Mitra Go-Jek Paguyuban Lempuyangan Yogyakarta. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi penerapan *standard operating procedure* (SOP) pada kinerja para mitra Go-Jek paguyuban Lempuyangan Yogyakarta. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan teknik kuesioner. Penelitian ini menggunakan 4 variabel yaitu *Tangible*, *Assurance*, *Reliability*, *Emphaty* dan menguji 20 indikator. Populasi penelitian ini yaitu mitra Go-Jek paguyuban Lempuyangan Yogyakarta sebanyak 70 responden. Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dan diagram ishikawa. Kesimpulan bahwa mitra Go-Jek paguyuban Lempuyangan Yogyakarta masih ada yang melakukan pelanggaran SOP pada dimensi *Tangible*, *Assurance*, *Reliabilty*, *Emphaty*. Terjadinya pelanggaran SOP disebabkan oleh beberapa faktor yaitu umur seragam, stok masker dan penutup kepala habis, kelelahan, saldo Go-Pay mitra tidak menyukupi.

Kata Kunci: SOP, Kualitas Jasa, Digaram Ishikawa, Go-Jek



**The Evaluation of Implementation of Standard Operating Procedure (SOP) Study  
on Go-Jek Partners Paguyuban Lempuyangan Yogyakarta**

Mukhamad Zulfal Faradis

Departement of Management, Faculty of Economics, Islamic University of Indonesia

Email: [zulfaladiz@gmail.com](mailto:zulfaladiz@gmail.com)

**Abstract**

This research is entitled evaluation of implementation of standard operating procedure (SOP) study on Go-Jek partners paguyuban Lempuyangan Yogyakarta. The purpose of this research was to evaluate the application of standard operating procedure (SOP) on the performance of Go-Jek partners paguyuban Lempuyangan Yogyakarta. The data collection method used was questionnaire. This research used 4 variables, the are Tangible, Assurance, Realibility, Emphaty and this research tested 20 indicators. The population of this research were Go-Jek partners paguyuban Lempuyangan Yogakarta as many as 70 respondents. The method used in this research was Descriptive Analysis and Ishikawa Diagram method. The result of this research indicated that Go-Jek partners paguyuban Lempuyangan Yogyakarta still there were some Go-Jek partners violation of SOP on variables tangible, assurance, realibility and emphaty. Factors which caused violations were age of jacket, stock mask and headgear sold, fatigue and balance of Go-Pay Go-Jek partners were not enough.

Keywords: SOP, Quality of Service, Ishikawa Diagram, Go-Jek

## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidaya-Nya, sehingga skripsi yang berjudul “Evaluasi Penerapan *Standar Operating Procedure* (SOP) Studi Pada Mitra Go-Jek Paguyuban Lempuyangan Yogyakarta” dapat terselesaikan. Skripsi ini dimaksudkan untuk memperoleh gelar sarjana Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia.

Skripsi ini terselesaikan karena ada bantuan dan kerjasama dari berbagai pihak. Oleh karena itu, saya sampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kenikmatan rezeki, serta hidayah-Nya sehingga hamba-Mu bisa menyelesaikan pendidikan S1 ini.
2. Bapak Dr. Drs. Dwipraptono Agus Harjito, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
3. Bapak Dr. Sutrisno, M.,. selaku ketua jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
4. Dosen pembimbing, Bapak Dr. Zainal Mustafa El Qadri, M.M. yang mau meluangkan waktu disela-sela kesibukannya untuk membimbing penulis, selalu sabar dalam membimbing dan selalu memberikan arahan penulis dari awal hingga akhir penulisan skripsi.
5. Kedua orang tua yang saya cintai dan banggakan, Ayahanda Akhmad Yasin dan Ibunda Lisa Herawati, serta kakak dan adek saya yang selalu medoakan, memberikan dukungan, semangat, serta dapat menjadi sumber semangat untuk dapat segera menyelesaikan skripsi ini.

6. Mbak Tika, selaku sekretaris Direktorat Pascasarjana Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia (Dr. Zainal Mustafa El Qadri, M.M.) yang selalu memberikan informasi mengenai jadwal bimbingan.
7. Seluruh responden, yaitu mitra Go-Jek paguyuban Lempuyangan Yogyakarta yang telah bersedia membantu penulis dengan meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner.
8. Teman-teman himpunan mahasiswa islam komisariat fakultas ekonomi yang telah memberikan ilmu selama bertahun-tahun.
9. Teman-teman kontrakan Green House, fadhil, kamil, thoriq, haikal yang telah memberikan semangat dan telah menjadi keluarga satu rumah selama beberapa tahun.
10. Seluruh teman-teman KKN, pegi, fahri, syarif, umi, rizka, prisca, kania, firda dan masyarakat desa genikan, pak yanto, biyunge, pak trimo, ibu nunung dan karang taruna wonolalis yang telah memberikan pengalaman untuk mengabdikan didesa.
11. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, atas bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga amal baik pihak yang terlibat mendapat pahala yang berlipat ganda dari Allah SWT, kritik dan saran sangat membangun penulis untuk lebih bisa menjadi pribadi yang lebih baik.

Yogyakarta, 1 Maret 2018

Mukhamad Zulfal Faradis

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUT DEPAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
HALAMAN MOTTO.....	vii
ABSTRAK.....	viii
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
BAB II.....	8
KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI.....	8
2.1 Kajian Pustaka.....	8
2.1.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Landasan Teori.....	12
2.2.1 Manajemen Operasional.....	12
2.2.2 Ruang Lingkup Manajemen Operasi.....	14
2.2.3 Peranan Manajer Operasi.....	16
2.1.4 Konsep Kualitas.....	17
2.1.5 Standar Operasional Prosedur (SOP).....	21
2.1.6 Diagram Ishikawa.....	34
BAB III.....	41
METODE PENELITIAN.....	41
3.1 Lokasi Penelitian.....	41
3.2 Variabel dan Deifinis Operasional.....	41
3.3 Populasi dan Sampel.....	43
3.3.1 Populasi.....	43
3.3.2 Sampel.....	43

3.4 Jenis dan Teknik pengumpulan data .....	44
3.4.1 Data Primer .....	44
3.4.2 Data Sekunder .....	46
3.5 Teknik Analisis Data.....	47
3.5.1 Analisis Deskriptif .....	47
3.5.2 Standar Penilaian Mitra Go-Jek .....	48
3.5.3 Penggalian faktor – faktor yang menyebabkan penyimpangan SOP .....	49
BAB IV .....	53
HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....	53
4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	53
4.2 Analisis Deskriptif Variabel .....	57
4.3 Analisis Diagram Ishikawa .....	68
4.3.1 Penjelasan Diagram Sebab-Akibat (Ishikawa) .....	68
4.4 Faktor-Faktor Mitra Go-Jek Melanggar SOP .....	71
BAB V .....	73
KESIMPULAN DAN SARAN .....	73
5.1 Kesimpulan .....	73
5.2 Saran .....	74
DAFTAR PUSTAKA .....	77

## DAFTAR TABEL

2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Standar Operasional Prosedur Mitra Go-Jek.....	33
3.1 Variabel dan Definisi Operasional .....	42
3.2 Skala <i>Likert</i> .....	45
3.3 Skala Interval.....	48
4.1 Uji Validitas dan Realibilitas.....	55
4.2 Skala Interval.....	58
4.3 Penilaian Responden Terhadap <i>Tangible</i> .....	58
4.4 Penilaian Responden Terhadap <i>Realibility</i> .....	61
4.5 Penilaian Responden Terhadap <i>Assurance</i> .....	63
4.6 Penilaian Responden Terhadap <i>Emphaty</i> .....	66

## DAFTAR GAMBAR

2.1 Diagram Ishikawa.....	38
3.1 Diagram Ishikawa.....	52
4.1 Analisis Diagram Ishikawa .....	68

## DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner Penelitian Surat Untuk Responden .....	80
2. Analisis Deskriptif Data Penelitian .....	85
3. Hasil Uji Reliabilitas .....	89
4. Hasil Uji Validitas .....	95
5. Tabulasi Data Mentah Penelitian .....	100
6. Tabulasi Data Diolah Penelitian.....	109
7. Standar Operasional Prosedur Mitra Go-Jek.....	114



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi pada era globalisasi saat ini meningkat dengan pesat. Pesatnya kemajuan di bidang teknologi informasi memberikan pengaruh yang besar terhadap berbagai aspek. Pengaruh yang paling nyata terlihat pada perubahan mendasar terhadap cara orang melakukan transaksi. Salah satu hasil kemajuan teknologi informasi yang berkontribusi besar terhadap perubahan ini adalah internet. Internet adalah sebuah media yang digunakan untuk mengefesiesikan sebuah proses komunikasi yang disambungkan dengan berbagai aplikasi. Dengan adanya internet, cara perusahaan melakukan transaksi berubah, dari cara lama yang prosesnya mengorbankan waktu dan biaya yang besar menjadi proses yang lebih cepat dan lebih mudah. Menurut Wawan Wardiana (dalam Kukuh, 2007) dapat dikatakan bahwa teknologi informasi adalah suatu teknologi yang difungsikan untuk mengolah data, termasuk memproses, menyusun, memanipulasi data dalam bermacam cara untuk mendapatkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang saling berkaitan, seksama, yang bermanfaat untuk keperluan individu, bisnis, dan instansi serta merupakan informasi yang cocok untuk menentukan keputusan.

Dengan kemajuan teknologi yang semakin pesat saat ini, bisa dikatakan teknologi informasi telah memasuki ke segala bidang, salah satunya dibidang bisnis. Bisnis tanpa

adanya memanfaatkan teknologi informasi tidak akan bisa bertahan lama dan terancam bangkrut. Banyak pelaku bisnis yang memanfaatkan teknologi informasi untuk mendukung kemajuan bisnis dan mendapatkan keuntungan yang diinginkan. Kemajuan pada dunia teknologi informasi menuntut para pelaku usaha untuk dapat memahami serta memanfaatkannya dalam kegiatan bisnis sebagai upaya untuk meningkatkan daya saing. Pemanfaatan teknologi informasi didalam perusahaan akan mempengaruhi aktivitas-aktivitas proses bisnis pada perusahaan tersebut, pengaruh strategis pemanfaatan teknologi informasi bagi perusahaan dapat dilihat dari dapat tidaknya teknologi informasi itu dapat menunjang dan membantu organisasi dalam melaksanakan dan mencapai strategi organisasi secara keseluruhan (Romney, 2006).

Pada saat ini pemanfaatan teknologi informasi banyak di gunakan para pelaku bisnis jasa layanan transportasi. Kehadiran jasa layanan transportasi berbasis *online* yang menggunakan internet sangat berdampak bagi masyarakat dalam melakukan aktifitas sehari-hari secara efisien serta kemudahan dalam penggunaan jasa layanan transportasi membuat masyarakat lebih efektif untuk memudahkan konsumen dalam hal pemenuhan kebutuhan transportasi, mengingat kebutuhan masyarakat Indonesia akan transportasi sangat tinggi. Selain itu para pelaku bisnis jasa layanan transportasi berbasis online harus mengedepankan standar operasional prosedur guna menciptakan kenyamanan dan keselamatan para penumpangnya.

Standar operasional prosedur atau biasa di sebut SOP adalah sekumpulan prosedur operasional yang digunakan sebagai pedoman dalam perusahaan untuk memastikan langkah kerja setiap anggota telah berjalan secara efektif dan konsisten, serta memenuhi standar dan sistematika (Tambunan, 2013). Tujuan dari penerapan SOP adalah

mengantisipasi terjadi kesalahan dalam pengerjaan suatu proses kerja yang dirancang pada SOP. Pemaparan yang telah dikemukakan di dalam SOP, memberikan pengetahuan bahwa tujuan dari SOP adalah untuk memudahkan dan menyamakan persepsi semua orang yang menggunakannya, dan untuk lebih memahami setiap langkah kegiatan kerja yang harus dilaksanakannya (Stup, 2001).

PT Go-Jek Indonesia merupakan perusahaan jasa layanan yang bergerak dibidang transportasi darat, yang telah memanfaatkan sarana teknologi informasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat Indonesia yang dihasilkan perusahaannya. Sarana teknologi informasi tersebut digunakan perusahaan dalam mendukung strategi guna memenangkan kompetisi di bidang usaha yang saat ini dilakukan oleh perusahaan. Aplikasi Go-Jek Indonesia adalah inovasi dalam hal penyediaan layanan angkutan umum. Aplikasi ini menjadi harapan bagi pengemudi ojek untuk bisa mencapai jumlah konsumen yang lebih banyak. Inefisiensi konvensional layanan ojek telah menjadi peluang bagi PT Go-Jek Indonesia berinovasi untuk menciptakan sistem berbasis aplikasi itu bertujuan untuk meningkatkan nilai layanan mereka (Adrian et al, 2015). Kantor pusat PT Go-Jek Indonesia terletak di ibukota Jakarta, seiring meningkatnya permintaan masyarakat terhadap Go-Jek, kini PT Go-Jek mempunyai cabang di setiap daerah yang tersebar di 49 wilayah Indonesia, salah satunya yaitu Yogyakarta. PT Go-Jek Indonesia mendirikan kantor cabang di beberapa wilayah di Indonesi dengan tujuan untuk mempermudah mobilitas dan operasional perusahaan sedangkan untuk setiap cabang di beberapa kota juga membuat kelompok atau paguyuban tukang ojek yang bertujuan untuk mengkoordinir dan melakukan pengontrolan terhadap Go-Jek salah satu kelompok atau paguyuban yang terdapat di Yogyakarta adalah paguyuban Lempuyangan yang berada di wilayah Lempuyangan Yogyakarta. Dengan demikian banyak hal yang harus diperhatikan oleh

PT Go-Jek Indonesia sebagai jasa layanan transportasi untuk memberikan pelayanan serta menjamin penumpang nyaman dan selamat sampai tujuannya.

PT Go-Jek Indonesia sebagai perusahaan jasa layanan transportasi harus mengedepankan kenyamanan serta keselamatan para penumpangnya dengan mematuhi SOP yang di berikan oleh PT Go-Jek Indonesia kepada para mitra Go-Jek, karena dengan adanya SOP penumpang akan lebih terlindungi dari hal yang tidak diinginkan. Dengan adanya SOP bagi mitra Go-Jek maka penumpang selalu di beri kenyamanan dan keselamatan ketika melakukan perjalanan menggunakan Go-Jek. Kinerja suatu perusahaan dapat dikatakan baik apabila sesuai dengan SOP perusahaan. Hal ini membuktikan bahwa SOP pada jasa layanan transportasi berpengaruh kepada kinerja perusahaan.

Sistem penilaian yang digunakan PT Go-Jek Indonesia untuk mengevaluasi mitra Go-Jek sudah menjalankan SOP dengan baik atau tidak yaitu dengan menggunakan sistem penilaian bintang. Sistem penilaian bintang diterapkan manajemen PT Go-Jek Indonesia untuk memastikan berjalannya standar operasional prosedur dan memastikan kepuasan pada konsumen. Sistem penilaian bintang dilakukan melalui mekanisme pemberian bintang 1 (Sangat buruk), 2 (Buruk), 3 (Kurang), 4 (Bagus), 5 (Sangat bagus). Penilaian sistem bintang ini bisa dilakukan setelah mitra Go-Jek melakukan pegantaran konsumen, kemudian konsumen memberikan penilaian bintang melalui aplikasi Go-Jek. Semakin banyak bintang yang diberikan konsumen semakin baik penilaian mitra. Hal itu menunjukkan bahwa mitra Go-Jek sudah menjalankan standar operasional prosedur dengan sesuai yang telah di berikan oleh PT Go-Jek Indonesia.

Namun, pada kenyataan dilapangan ada beberapa mitra Go-Jek tidak mematuhi SOP yang telah diberikan oleh PT Go-Jek. Ketika para mitra Go-Jek tidak mematuhi SOP

yang diberikan oleh PT Go-Jek Indonesia maka sama halnya mitra tersebut telah melanggar perjanjian yang telah disepakati kepada PT Go-Jek Indonesia dan mengakibatkan para penumpang merasa tidak nyaman dan mengancam keselamatan para penumpang. Banyaknya para mitra Go-Jek yang tidak mematuhi SOP menyebabkan PT Go-Jek Indonesia melakukan *suspend* atau memutus kemitraan perusahaan yang telah disepakati sebelumnya karena melanggar SOP yang telah diberikan PT Go-Jek Indonesia.

Dari latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka penulis akan melakukan penelitian dengan judul: “**Evaluasi Penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP) Studi Pada Mitra Go-Jek Paguyuban Lempuyangan Yogyakarta**”

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Apakah para mitra Go-Jek paguyuban Lempuyangan telah mematuhi setiap SOP yang diberikan oleh perusahaan?
2. Faktor-faktor apa yang menyebabkan para mitra Go-Jek paguyuban Lempuyangan tidak mematuhi setiap SOP yang diberikan oleh perusahaan?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui seberapa jauh pengetahuan mitra Go-Jek paguyuban Lempuyangan mengenai SOP yang di berikan oleh PT. Go-Jek Indonesia
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan tidak terlaksananya SOP pada mitra Go-Jek paguyuban Lempuyangan

## 1.4 Manfaat Penelitian

### 1. Manfaat Teoritis

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam memperkaya wawasan pentingnya penerapan *standard operating procedure* terutama pada para mitra Go-Jek paguyuban Lempuyangan.

### 2. Manfaat Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan serta bahan evaluasi bagi perusahaan Go-Jek paguyuban Lempuyangan untuk selalu mengedepankan standar operasional prosedur bagi mitra.

### 3. Manfaat Bagi Penulis

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan kemampuan untuk menuangkan serta mengaplikasikan teori-teori ilmu manajemen yang diperoleh sewaktu dibangku kuliah dan menambah wawasan serta mengetahui fakta atas kejadian disekitar kita khususnya SOP bagi mitra Go-Jek paguyuban Lempuyangan.

### 4. Manfaat Bagi Mitra

Hasil penelitian ini diharapkan dapat mejadi bahan masukan para mitra Go-Jek paguyuban Lempuyangan untuk selalu mengedepankan SOP dalam berkendara sehingga menciptakan kenyamanan dan keselamatan bagi diri sendiri, penumpang dan pengguna jalan yang lain.

## 5. Manfaat Bagi Lembaga

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan referensi bagi akademis khususnya manajemen operasional mengenai *standard operating procedure* dan menambah ilmu pengetahuan bagi pembaca yang lain sehingga dapat menghasilkan keterampilan, profesional di dunia kerja.

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

#### 2.1 Kajian Pustaka

##### 2.1.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu menjadi salah satu rujukan penulis untuk melakukan penelitian dengan memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang akan dilakukan oleh penulis. Berikut penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis:

**Tabel 2.1**

#### Ringkasan Penelitian Terdahulu

No.	Pengarang dan Judul	Variabel	Isi
1.	Ilham Yusuf Aditya (2017) dengan judul “Evaluasi Penerapan SOP Studi Pada SPBU Pertamina 44.555.18 Yogyakarta”	Varibel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu <i>Tangible, Realibility</i> serta <i>Assurance</i> dan penelitian ini menguji 8 atribut.	Hasil penelitian ini bahwa seluruh operator SPBU Pertamina 44.555.18 Yogyakarta telah melakukan pelanggaran SOP pelayanan operator terutama pada dimensi <i>Assurance</i> . Selain itu para operator juga kurang disiplin dalam bekerja, karena kurang disiplin operator banyak melanggar SOP yang telah ditetapkan oleh perusahaan Pertamina. Terjadinya pelanggaran SOP disebabkan oleh beberapa faktor seperti kurangnya pengawasan yang dilakukan supervisor SPBU, umur seragam operator yang sudah cukup lama, kelelahan dalam bekerja



**Lanjutan Tabel 2.1**  
**Ringkasan Penelitian Terdahulu**

No.	Pengarang dan Judul	Variabel	Isi
2.	Risky Prastyo (2015) dengan judul “Evaluasi Kualitas Pelayanan Berbasis SOP Studi Kasus pada Pengemudi Ardian Transport”	Variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu <i>Tangible</i> (bukti nyata), <i>Realibility</i> (keandalan), <i>Assurance</i> (jaminan), dan <i>Empahty</i> (empati) dan penelitian ini menguji 7 atribut.	Hasil penelitian menunjukkan masih terdapat kecacatan atau pelanggaran pada variable tangible dengan rata-rata kecacatan sebesar 0.06, variable <i>reliability</i> pengemudi mengutamakan kenyamanan, keselamatan kerja serta pengemudi mengendarai mobil dengan max 80 km/jam dengan rata-rata kecacatan 0.075, variable <i>assurance</i> pengemudi mematuhi aturan lalu lintas dengan rata-rata presentase kecacatan sebesar 10.83%, pengemudi menguasai lokasi tujuan penumpang dengan rata-rata presentase kecacatan sebesar 11.67%, variabel <i>emphaty</i> pengemudi berhenti pada waktu tertentu selama perjalanan apabila ingin ke toilet dengan rata-rata presentase kecatatan sebesar 9.16%. Faktor yang menyebabkan terjadinya penyimpangan adalah lemahnya pengawasan dari manajemen, pengemudi mengendarai bis.
3.	Rahmat Suparman (2015) dengan judul “Evaluasi Kualitas Pelayanan Ditinjau dari SOP PO Cebong Jaya Kabupaten Wonosono Jawa Tengah”	Variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu <i>tangible</i> (bukti nyata), <i>reliability</i> (keandalan), <i>responsiveness</i> (daya tanggap), <i>assurance</i> (jaminan), <i>empathy</i> (empati), kepuasan konsumen.	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi-dimensi <i>tangible</i> , <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> , <i>empathy</i> berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PO Cebong Jaya dan dimensi <i>empathy</i> merupakan variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

**Lanjutan Tabel 2.1**  
**Ringkasan Penelitian Terdahulu**

No.	Pengarang dan Judul	Variabel	Isi
4.	Derryanata (2014) dengan judul “Evaluasi Kualitas Pelayanan Berbasis SOP Studi pada Pengemudi Taksi Rajawali Yogyakarta	Variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu <i>tangible</i> (bukti nyata), <i>reliability</i> (keandalan), <i>responsiveness</i> (daya tanggap), <i>assurance</i> (jaminan), <i>empathy</i> (empati) dan penelitian ini menguji 15 atribut.	Hasil dari penelitian ini masih terdapat kecacatan dan pelanggaran yaitu pengemudi mengendarai mobil dengan kecepatan maksimal 80 Km/jam dengan rata-rata proposi pelanggaran sebesar 0.12. Pengemudi memberikan salam pada pelanggan dengan proporsi pelanggaran sebesar 0.13. Pengemudi membantu penumpang menaikkan barang bawaan sebesar 0.11. Pengemudi membantu penumpang menurunkan barang bawaan sebesar 0.14. Pengemudi mengingatkan penumpang akan barang bawaanya sebesar 0.32. Pengemudi mengucapkan terimakasih pada saat penumpang turun sebesar 0.34. Faktor yang menyebabkan terjadinya penyimpangannya adalah lemahnya pengawasan dari manajemen, para pengemudi kurang memahami SOP dan tingkah laku penumpang juga turut mempengaruhi terjadinya pelanggaran.
5.	Rizka Annisa Citra Dewi (2016) dengan judul “Evaluasi Penerapan Standard Operating Procedure (SOP) Studi Pada Penjual Bensin Eceran di Wilayah Wedomartani Ngemplak Sleman Yogyakarta”	Variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu persediaan, pengetahuan tentang produk, penanggulangan dan penelitian ini menguji 27 atribut.	Hasil penelitian ini adalah para penjual bensin eceran di wilayah Wedomartani belum sepenuhnya paham mengenai SOP penjual bensin eceran yang baik dan benar karena para penjual bensin eceran di wilayah Wedomartani belum begitu paham mengenai SOP penjualan bensin tersebut.

**Lanjutan Tabel 2.1**  
**Ringkasan Penelitian Terdahulu**

No.	Pengarang dan Judul	Variabel	Isi
6.	Okky Dwika Setyawan (2017) dengan judul “Evaluasi Penerapan Standard Operating Procedure (SOP) Driver Studi Kasus Driver Day Trans Shuttle and Corier Jogja”	Variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu <i>tangible</i> (bukti nyata), <i>assurance</i> (jaminan), <i>empathy</i> (empati), ketelitian pemeriksaan kondisi mobil dan inisiatif Driver dan penelitian ini menguji 20 atribut.	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa <i>driver</i> tidak melanggar SOP. Hal ini karena kebanyakan responden menilai pada aspek <i>Tangible</i> , <i>Assurance</i> , <i>Emphaty</i> , Ketelitian Pemeriksaan Mobil, dan Inisiatif Driver Day Trans Shuttle and Courier Jogja. Tetapi apabila data kuisioner dilihat satu persatu maka ada sebagian driver yang melanggar karena beberapa penumpang menilai driver yang membawa armadanya melanggar SOP sehingga penumpang memberikan point penilaian yang rendah. Faktor-faktor penyebab sebagian <i>driver</i> melanggar SOP yaitu pertama, pendapatan kurang dan tidak ada kompensasi dari pihak perusahaan. Kedua, kurang teliti dalam mengecek kondisi fisik mobil. Ketiga, kesempatan driver cenderung mengambil kesempatan untuk memacu lebih cepat armadanya.
7.	Prakoso Budi Darmo (2015) dengan judul “Pengaruh Pelaksanaan SOP Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM. 10 Tahun 2012 Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PO Citra Adi Lancar	Variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, ketarturan, kepuasan konsumen dan penelitian ini menguji 30 atribut.	Hasil dari penelitian ini adalah keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen. Penelitian in membuktikan bahwa keterjangkauan merupakan variabel yang pelaing berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Kesimpulan dari penelitian terdahulu diatas ada yang memiliki persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang disusun oleh penulis dari segi variabel. Pada penelitian terdahulu sebagian besar memiliki persamaan yaitu sama-sama mengevaluasi penerapan *standard operating procedure* disuatu perusahaan. Perbedaan dari penelitian terdahulu yaitu dari semua penelitian terdahulu terletak pada segi obyek yang teliti karena obyek pada penelitian yang sedang disusun oleh penulis yaitu mitra Go-Jek yang dimana mitra tersebut menggunakan bantuan aplikasi untuk mendapatkan penumpang untuk menggunakan jasanya, berbeda dengan perusahaan penyedia jasa yang tidak menggunakan aplikasi untuk mendapatkan penumpang atau dengan mendapatkan penumpang secara manual. Dengan mengacu penelitian terdahulu diatas maka penulis akan melakukan evaluasi penerapan standar operasional prosedur pada mitra Go-Jek paguyuban Lempuyangan.

## **2.2 Landasan Teori**

### **2.2.1 Manajemen Operasional**

Istilah manajemen pada hakikatnya adalah suatu proses pengambilan keputusan yang berkaitan dengan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian yang dilakukan untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya. Setiap kegiatan disuatu organisasi tidak dapat dipisahkan dari manajemen operasional yang selalu berkaitan dengan proses tranformasi semua masukan (*input*) sehingga dapat menghasilkan nilai tambah dalam bentuk hasil keluaran (*output*) baik yang berupa produk atau jasa. Manajemen operasi telah mengalami perubahan yang begitu signifikan dengan perkembangan inovasi teknologi yang berkembang dengan pesat, hal ini menuntut aktivitas manajemen operasi harus memperhatikan prinsip efisiensi dan keinginan

konsumen sebagai pemakai barang dan jasa. Sejalan dengan itu maka manajemen operasi dapat didefinisikan sebagai serangkaian kegiatan yang meliputi sebuah desain, operasi, perbaikan sistem yang menciptakan serta menyampaikan produk dan jasa atau pelayanan (Chase et al, 2006).

Menurut Heizer dan Render yang diterjemahkan oleh Sungkono, C. (2009), manajemen operasi adalah serangkaian aktivitas yang menghasilkan nilai dalam bentuk barang atau jasa dengan mentransformasi input menjadi output. Proses transformasi bisa dikatakan sebagai proses kegiatan sepanjang rantai nilai dari pemasok ke pelanggan.

Menurut Eddy Herjanto (2007), manajemen operasi adalah suatu kegiatan yang berhubungan dengan pembuatan barang, jasa dan kombinasinya, melalui proses transformasi dari sumber daya produksi menjadi keluaran yang diinginkan.

Sedangkan menurut Zulian Yamit (2010), manajemen operasi adalah kegiatan untuk mengolah input melalui proses transformasi atau perubahan atau konversi sedemikian rupa sehingga menjadi output yang dapat berupa barang atau jasa.

Berdasarkan definisi-definisi manajemen operasi yang telah dikemukakan, sebagian besar definisi-definisi tersebut memiliki unsur persamaan yaitu, serangkaian aktivitas, sumber daya, menghasilkan produk atau jasa, dan transformasi. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa manajemen operasi adalah suatu serangkaian aktivitas yang dilakukan untuk menghasilkan output berupa barang atau jasa, dengan mengubah atau mentransformasi sumber daya yang dimiliki untuk mencapai tujuan.

### 2.2.2 Ruang Lingkup Manajemen Operasi

Menurut Zulian Yamit (2010), sebagai suatu sistem manajemen operasi yang mempunyai karakteristik:

1. Mempunyai tujuan, yaitu menghasilkan barang dan jasa
2. Mempunyai kegiatan, yaitu proses transformasi
3. Adanya mekanisme yang mengendalikan pengoperasian

Dalam gambar sistem manajemen operasi yang menunjukkan bahwasannya seluruh input yang digunakan termasuk komponen struktural yang membentuk sebuah sistem, sedangkan manajemen dan organisasi merupakan komponen fungsional yang dipengaruhi oleh aspek lingkungan. Berdasarkan sistem manajemen operasi sebagai acuan, maka ruang lingkup manajemen operasi dapat dirumuskan dengan melihat ketertarikan antara ketiga aspek yaitu:

1. Aspek struktural yaitu aspek yang memperlihatkan konfigurasi komponen yang membangun sistem manajemen operasi dan interaksinya satu sama lain. Komponen bahan merupakan elemen input yang akan ditransformasikan sesuai dengan bentuk dan kualitas produk yang diinginkan. Komponen mesin dan peralatan merupakan elemen penyusun wahana bagi terjadinya proses transformasi. Sedangkan untuk komponen manusia dan modal merupakan elemen penggerak dan pencipta terwujudnya wahana transformasi. Bentuk dan besarnya peranan masing-masing komponen sangat tergantung pada jenis dan kualitas produk yang akan dihasilkan.

2. Aspek fungsional yaitu aspek yang berkaitan dengan manajemen dan organisasi komponen struktural maupun interaksinya mulai pada tahap perencanaan, penerapan, pengendalian, maupun perbaikan agar diperoleh kinerja yang optimum.
3. Aspek lingkungan yaitu aspek yang memberikan dimensi lain pada sistem manajemen operasi yang berupa pentingnya memperhatikan perkembangan dan kecenderungan yang terjadi di luar sistem. Hal ini sangat penting mengingat kelanjutan suatu sistem sangat tergantung pada suatu kemampuan beradaptasi terhadap lingkungan seperti masyarakat, pemerintah, teknologi, ekonomi, politik, sosial dan budaya.

Ruang lingkup manajemen operasi berkaitan dengan pengoperasian sistem operasi, pemilihan serta penyiapan sistem operasi yang meliputi keputusan tentang :

1. Perencanaan output
2. Desain proses transformasi
3. Perencanaan kapasitas
4. Perencanaan bangunan pabrik
5. Perencanaan tata letak fasilitas
6. Desain aliran kerja
7. Manajemen persediaan
8. Manajemen proyek
9. Skeduling
10. Pengendalian kualitas

## 11. Keandalan kualitas dan pemeliharaan

### 2.2.3 Peranan Manajer Operasi

Menurut Zulian Yamit (2010), Manajemen Produksi dan Operasi menawarkan kesempatan profesi sebagai contoh : direktur operasi, direktur pabrik, manajer operasi, manajer pengawasan produk, manajer lapang, asisten manajer, dan lain sebagainya. Beberapa tugas yang harus dilakukan oleh Manajer Operasi adalah :

- a. Menentukan dan mengatur letak lahan pertanian dengan letak pabrik penanganan pasca panen
- b. Menentukan dan mengatur letak gudang persediaan dan mesin yang efisien agar tidak menyita waktu dalam gerakan
- c. Melakukan pemeliharaan peralatan di lahan pertanian dan pabrik agar menjamin keandalan dan kontinuitas operasi
- d. Mengurangi bagian produk yang rusak atau memperbaiki proses produksi untuk menghasilkan produk yang berkualitas dengan biaya yang rendah
- e. Menentukan input yang akan dibuat atau dibeli
- f. Menentukan atau memperbaiki jadwal kegiatan usahatani atau kegiatan proses produksi pasca panen
- g. Mengevaluasi biaya tenaga kerja jika ada penambahan tenaga kerja baik di lapang maupun di kantor
- h. Mengurangi jika memungkinkan menghapuskan pemborosan
- i. Memperpendek waktu persiapan untuk mengurangi waktu proses



Dari berbagai kegiatan yang demikian banyaknya, maka peran dari manajer operasional sangatlah strategis dalam menciptakan sistem produksi yang ampuh untuk membuat produk secara efisien.

#### **2.1.4 Konsep Kualitas**

##### **a. Pengertian Kualitas**

Definisi kualitas menurut Tjiptono (2006) yaitu suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sedangkan definisi kualitas menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2008) yaitu suatu derajat yang dicapai oleh karakteristik yang berkaitan untuk memenuhi suatu persyaratan. Sedangkan definisi kualitas menurut Vincent Gaspersz (1997) adalah totalitas dari karakteristik suatu produk baik secara konvensional maupun secara strategi yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan yang dispesifikasikan atau diterapkan.

Berdasarkan definisi-definisi kualitas yang telah dikemukakan, sebagian besar definisi-definisi tersebut memiliki unsur persamaan. Sehingga dapat disimpulkan kualitas merupakan sebuah karakteristik baik produk maupun jasa untuk memenuhi keinginan atau harapan konsumen yang telah diterapkan.

Tjiptono (2004) mengatakan ada lima macam perspektif kualitas yang berkembang. Kelima macam perspektif inilah yang bisa menjelaskan mengapa kualitas bisa diartikan secara beraneka ragam oleh orang yang berbeda dalam situasi yang berlainan, yakni:

1. Pendekatan transendental (*transcendental approach*)

Dalam pendekatan ini kualitas dipandang sebagai keunggulan bawaan, di mana kualitas dapat dirasakan atau diketahui, tetapi sulit didefinisikan dan dioperasionalkan. Dengan demikian fungsi perencanaan, produksi, dan pelayanan suatu perusahaan sulit sekali menggunakan definisi seperti ini sebagai dasar manajemen kualitas.

2. Pendekatan berbasis produk (*product-based approach*)

Pendekatan ini menganggap bahwa kualitas merupakan karakteristik atau atribut yang dapat dikuantitatifkan dan dapat diukur. Perbedaan dalam kualitas mencerminkan perbedaan dalam jumlah dan beberapa unsur atau atribut yang dimiliki produk. Karena pandangan ini sangat objektif, maka tidak dapat menjelaskan perbedaan dalam selera, kebutuhan, dan preferensi individual.

3. Pendekatan berbasis pengguna (*user-based approach*)

Pendekatan ini didasarkan pada pemikiran bahwa kualitas tergantung pada orang yang memandangnya, sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang, misalnya *perceived quality* merupakan produk yang berkualitas paling tinggi. Perspektif yang subjektif dan demand-oriented ini juga menyatakan bahwa pelanggan yang berbeda memiliki kebutuhan dan keinginan yang berbeda pula, sehingga kualitas bagi seseorang adalah sama dengan kepuasan maksimum yang dirasakannya.

4. Pendekatan berbasis manufaktur (*manufacturing-based approach*)

Perspektif ini bersifat supply-based dan terutama memperhatikan praktik rekayasa dan pemanufakturan, serta mendefinisikan kualitas

sebagai kesesuaian atau sama dengan persyaratan. Dalam sektor jasa dapat dikatakan bahwa kualitasnya bersifat *operations driven*. Pendekatan ini berfokus pada penyesuaian spesifikasi yang dikembangkan secara internal, yang seringkali didorong oleh tujuan peningkatan produktifitas dan penekanan biaya. Jadi yang menentukan kualitas adalah standar-standar yang ditetapkan perusahaan, bukan konsumen yang menggunakannya.

#### 5. Pendekatan berbasis nilai (*value-based approach*)

Pendekatan ini memandang kualitas dari segi nilai dan harga. Dengan mempertimbangkan *trade-off* antara kinerja dan harga, kualitas didefinisikan sebagai "*affordable-excellence*". Kualitas dalam perspektif ini bersifat relatif, sehingga produk yang memiliki kualitas paling tinggi belum tentu produk yang paling bernilai, akan tetapi yang paling bernilai adalah barang atau jasa yang paling tepat dibeli.

#### **b. Pengertian Kualitas Jasa**

Menurut Kotler dan Armstrong (2005) kualitas jasa merupakan kemampuan perusahaan jasa untuk mempertahankan konsumennya yang tergantung pada konsistensi perusahaan menyampaikan nilai jasa yang lebih efektif dan efisiensi sehingga konsumen merasa puas dan tetap menggunakan jasa tersebut, sehingga konsumen berusaha menilai kualitas jasa berdasarkan apa yang dirasakan dengan atribut-atribut yang mewakili kualitas cara penyampaian jasa dan kualitas layanan. Sedangkan menurut Wyckof dalam Nasution (2004) mengungkapkan bahwa kualitas jasa merupakan suatu tingkat keunggulan yang diharapkan dalam pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dari uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas jasa merupakan upaya

pemenuhan kebutuhan pelanggan yang disertai dengan ketepatan cara penyampainnya untuk memenuhi harapan pelanggan, baik buruknya kualitas jasa tergantung kemampuan penyedia jasa memenuhi harapan pelanggan dengan konsisten.

Model kualitas jasa yang selama ini sangat terkenal digunakan untuk mengukur kinerja perusahaan jasa secara umum. Terdapat lima dimensi untuk mengukur kualitas jasa yang disebut dengan model SERVQUAL yaitu model yang sering digunakan oleh para penulis yang melakukan penelitian mengenai kualitas jasa. Model SERVQUAL sangat tepat digunakan untuk menganalisis gap antara dua variable pokok yakni jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang diterima (*perceived service*). Pengukuran kualitas jasa dalam model ini didasarkan pada skala multi-item yang dirancang untuk mengukur harapan dan jasa yang diterima, serta gap diantara keduanya pada lima dimensi utama kualitas jasa yaitu reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik.

### **c. Dimensi Kualitas Jasa**

Menurut Parasuramant, et al, 1988 (dalam Nursya'bani, 2006) terdapat lima dimensi kualitas jasa yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan, yakni:

1. *Tangible* (bukti fisik), yaitu bukti fisik dan menjadi bukti awal yang bisa ditunjukkan oleh organisasi penyedia layanan yang ditunjukkan oleh tampilan gedung, fasilitas fisik, pendukung, perlengkapan, dan penampilan pekerja.

2. *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan penyedia layanan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu para pekerja memiliki kemauan dan bersedia membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan cepat dan tanggap.
4. *Assurance* (jaminan), yaitu pengetahuan dan kecakapan para pekerja yang memberikan jaminan bahwa mereka bisa memberikan layanan dengan baik.
5. *Empathy* (empati), yaitu para pekerja mampu menjalin komunikasi interpersonal dan memahami kebutuhan pelanggan.

## **2.1.5 Standar Operasional Prosedur (SOP)**

### **a. Pengertian Standar Operasional Prosedur**

Setiap perusahaan memiliki pola dan mekanisme tersendiri dalam menjalankan aktivitasnya, pola dan mekanisme itu melalui prosedur dan pedoman yang telah ditetapkan, oleh karena itu prosedur sangat penting diterapkan di suatu perusahaan sebagai acuan kerja. Prosedur adalah suatu rangkaian metode yang telah menjadi pola tetap dalam melakukan suatu pekerjaan yang merupakan suatu kebulatan (Sayuti, 2012). Sementara itu dalam melaksanakan suatu pekerjaan, selain jelasnya prosedur, diperlukan juga suatu standar kerja yang untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, berkenaan dengan hal ini, standar kerja merupakan suatu garis referensi manajemen atau dasar perbandingan.

Berdasarkan uraian di atas, suatu organisasi tentu menerapkan suatu prosedur yang diterapkan dalam suatu pekerjaan yang berisi langkah-langkah

kerja dengan tujuan dapat mencapai hasil kerja yang diharapkan atau hasil minimum yang diharapkan. Maka dari itu dibuatlah SOP yang diterapkan perusahaan untuk mencapai tujuan yang diharapkan perusahaan.

Menurut Soemohadiwidjojo (2014) Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar. Penggunaan Standar Operasional Prosedur dalam organisasi bertujuan untuk memastikan organisasi beroperasi secara konsisten, efektif, sistematis dan terkelola dengan baik, untuk menghasilkan produk memiliki mutu konsisten sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Sedangkan Menurut Hamdan (dalam Fatimah, 2015) Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional standar yang ada dalam suatu organisasi. Pedoman ini digunakan untuk memastikan bahwa setiap keputusan, langkah, tindakan, dan penggunaan fasilitas pemrosesan yang dilaksanakan telah berjalan secara efektif, konsisten dan sistematis.

Dari definisi-definisi diatas dapat di simpulkan bahwasannya SOP adalah sebagai dokumen yang berkaitan dengan prosedur yang dilakukan secara kronologis untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang bertujuan untuk mendapatkan hasil kerja yang sangat efektif serta memudahkan, merapihkan dan menertibkan pekerjaan. SOP menjadi hal yang sangat penting untuk memperlancar kegiatan di suatu organisasi, agar bisa mencapai tujuan organisasi. Ada hal-hal pokok yang berkaitan dengan SOP, yaitu

### 1. Efisiensi

Sebagai suatu ketepatan aktivitas kerja yang diharapkan menjadi lebih tepat, tidak hanya berpacu kepada kecepatan melainkan pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan target yang ingin didapatkan. Pada hal ini SOP dapat dijadikan sebagai landasan atau pedoman agar sumber daya yang menjalankan dapat melakukan dengan cermat dan cepat.

### 2. Konsistensi

Sebagai suatu hal yang tetap atau tidak berubah maka bisa dikalkulasi secara tepat. Bahwasannya kalkulasi penting untuk kemajuan suatu perusahaan, karena semua yang terlibat membutuhkan kedisiplinan yang sangat tinggi.

### 3. Minimalisasi Kesalahan

Menjauhkan segala sesuatu yang error disetiap area. Hal ini membuktikan SOP menjadi panduan yang pasti untuk membimbing setiap pegawai untuk menjalankan aktivitas kerjanya secara sistematis agar tidak membuat kesalahan – kesalahan yang mengakibatkan kerugian perusahaan.

### 4. Penyelesaian Masalah

Suatu konflik terkadang terjadi antar relasi bisnis bahkan tidak ada penengah yang bisa menyelesaikan konflik tersebut. Maka dari itu jika SOP disusun secara tepat dan tersistematis maka kedua belah pihak akan tunduk terhadap SOP sehingga dapat teratasi dengan mudah.

### 5. Perlindungan tenaga kerja

Sebuah langkah-langkah untuk melindungi sumber daya yang terdapat didalam perusahaan. SOP dalam hal ini dimaksudkan untuk melindungi hal-

hal yang berkaitan dengan personal sebagai loyalitas dan SOP memberikan tugas yang jelas agar kedua hal tidak tergabung menjadi satu yang mengakibatkan persoalan susah untuk diatasi.

#### 6. Peta Kerja

Sebuah pola aktivitas yang sudah tertata dengan rapi yang menjadikan lebih fokus tidak melebar. Peta kerja sangat membantu kemajuan suatu perusahaan, peta kerja yang jelas akan mendukung aktivitas pekerjaan lebih disiplin, membantu perusahaan untuk mencapai tujuan.

#### 7. Batasan Pertahanan

Sebagai langkah defense SOP yang ibaratkan sebagai benteng pertahanan yang kuat karena secara prosedural aktivitas perusahaan sudah tertata dengan jelas. SOP memberikan kekuatan secara sistematis kepada perusahaan.

### **b. Fungsi dan Tujuan SOP**

Menurut purnamasari (2015) tujuan dan fungsi untuk memberikan panduan dan pedoman kerja agar kegiatan perusahaan terkontrol, hal lainnya sebagai berikut:

1. Memberikan sebuah rekaman kegiatan dan pengoperasiannya secara praktis.
2. Mengetahui dengan jelas peran dan fungsi tiap-tiap posisi dalam organisasi.



3. Membentuk kedisiplinan kepada semua anggota organisasi baik dalam institusi, organisasi maupun perusahaan.
4. Menjaga tingkat kinerja yang konsisten pada masing-masing unit kerjanya.
5. Memperlancar pekerjaan atau tugas bagi karyawan.
6. Ketika ada penyelewengan/penyalahgunaan wewenang, SOP ini bisa dijadikan sebagai dasar hukum yang kuat untuk mengambil tindakan.
7. Memberikan kemudahan dalam menyaring, menganalisis, dan membuang hal-hal atau pekerjaan yang tidak sesuai dengan prosedur.
8. Untuk meminimalkan kesalahan/kegagalan, keraguan duplikasi, dan inefisiensi.
9. Memperbaiki kualitas atau performa karyawan itu sendiri.
10. Membantu menguatkan regulasi perusahaan.
11. Memastikan efisiensi tiap-tiap aktivitas operasional.
12. Menjelaskan segala peralatan untuk keefektifan program pelatihan.
13. Memberikan kemudahan dalam melaksanakan pekerjaan sehingga semua karyawan menyadari akan tanggung jawab pekerjaan, memahami, dan mengetahui hak dan kewajibannya.
14. Melindungi organisasi/unit kerja dan karyawan dari malapraktik atau kesalahan lain.

Dari uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa tujuan utama dari Standard Operating Procedure (SOP) adalah memberikan panduan atau pedoman kerja agar setiap kegiatan instansi dapat terkontrol sesuai dengan aturan yang sudah ditetapkan sehingga dapat mengurangi terjadinya kesalahan dalam melakukan proses kerja.

#### **d. Prinsip-prinsip Standard Operating Procedure (SOP)**

Dalam PERMENPAN PER/21/M-PAN/11/2008 disebutkan bahwa penyusunan SOP harus memenuhi prinsip-prinsip antara lain: kemudahan dan kejelasan, efisiensi dan efektivitas, keselarasan, keterukuran, dimanis, berorientasi pada pengguna, kepatuhan hukum, dan kepastian hukum.

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

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

#### **e. Manfaat Standar Operasional Prosedur**

Secara umum, standar operasional prosedur memberikan acuan dan pedoman mengenai setiap kegiatan yang sedang dijalankan dalam sebuah organisasi secara efektif sehingga membantu organisasi untuk mencapai tujuannya. Sejalan dengan itu, SOP tidak hanya bermanfaat bagi tingkat manajerial yang merancang sebuah prosedur, tetapi juga bermanfaat bagi tingkat non manajerial sebagai pelaksana. Berikut manfaat SOP dalam melaksanakan fungsi manajemen (Nuraida,2008), yaitu:

##### *1. Planning controlling*

- a. Mempermudah dalam pencapaian tujuan.
- b. Merencanakan secara seksama mengenai besarnya beban kerja yang optimal bagi masing-masing pegawai.
- c. Menghindari pemborosan atau memudahkan penghematan biaya.
- d. Mempermudah pengawasan yang berkaitan dengan hal-hal yang seharusnya dilakukan dan yang sudah dilakukan. Menilai apakah pelaksanaannya sudah sesuai dengan prosedur atau apabila pelaksanaan pekerjaan tidak sesuai dengan prosedur maka perlu diketahui penyebabnya.

## 2. *Orgainizing*

- a. Mendapatkan instruksi kerja yang dapat dimengerti oleh bawahan mengenai bagaimana tanggung jawab setiap prosedur pada masing-masing bagian/divisi, terutama pada saat pelaksanaan kegiatan yang berkaitan dengan bagian-bagian lain.
- b. Dihubungkan dengan alat-alat yang mendukung pekerjaan kantor serta dokumen kantor yang diperlukan.
- c. Mengakibatkan arus pekerjaan kantor menjadi lebih baik dan lebih lancar serta menciptakan konsistensi kerja.

## 3. *Staffing leading*

- a. Membantu atasan dalam memberikan training atau dasar-dasar instruksi kerja bagi pegawai baru dan pegawai lama. Prosedur mempermudah orientasi bagi pegawai baru. Sedangkan bagi pegawai lama, training juga diperlukan apabila pegawai lama harus menyesuaikan diri dengan metode dan teknologi baru, atau mendapat tugas baru yang masih asing sama sekali. Dengan demikian pegawai akan terbiasa dengan prosedur-prosedur yang baku dalam suatu pekerjaan yang rutin di kantor.
- b. Atasan perlu mengadakan conselling bagi bawahan yang bekerja tidak sesuai dengan prosedur. Penyebab ketidaksesuaian harus diketahui dan atasan dapat memberikan pengarahan yang dapat memotivasi pegawai agar mau memberikan kontribusi yang maksimal bagi kantor.
- c. Mempermudah pemberian penilaian terhadap bawahan.

#### 4. *Coordination*

- a. Menciptakan koordinasi yang harmonis bagi tiap departemen dan antar departemen.
- b. Menetapkan dan membedakan prosedur-prosedur rutin dan prosedur-prosedur independen.

#### **f. Asas - Asas Penyusunan Standar Operasional Prosedur**

Di dalam SOP terdapat prinsip dasar yang menjadi acuan berpikir seorang dalam mengambil keputusan – keputusan yang penting didalam organisasi. Berikut beberapa asas yang ada di dalam SOP (Amir Syamsudin, 2012):

##### a. Asas Pembakuan

SOP disusun berdasarkan tata cara dan bentuk yang telah dibakukan sehingga dapat menjadi acuan yang baku dalam melaksanakan tugas dan fungsi masing masing.

##### b. Asas Pertanggungjawaban

SOP dapat dipertanggungjawabkan baik dari sisi isi, bentuk, prosedur, dan standar yang ditetapkan maupun keabsahannya. c. Asas Keterkaitan

Dalam pelaksanaannya SOP senantiasa terkait dengan kegiatan administrasi umum lainnya baik secara langsung maupun tidak langsung. d. Asas Kecepatan dan Kelancaran

Sebagai pendukung dalam melaksanakan tugas maka SOP dapat digunakan untuk menjamin terselesaikannya suatu tugas pekerjaan sesuai

dengan waktu yang telah ditetapkan, tepat sasaran, menjamin kemudahan dan kelancaran secara prosedural.

e. Asas Keamanan

SOP harus aman sehingga dapat menjamin kepentingan semua pihak yang terlibat dalam pelaksanaan tugas sesuai dengan apa yang telah ditetapkan sehingga dapat tercipta kenyamanan dalam pelaksanaan tugas. f.

Asas Keterbukaan

Adanya SOP dapat menciptakan suatu transparansi dalam pelaksanaan tugas sehingga tidak akan muncul kecurigaan.

**g. Standar Operasional Prosedur dan Perilaku Individu**

Menurut Naylor (1980), perilaku yang menunjukkan beberapa permasalahan, yaitu:

- a. Pertama, suatu individu pantas dicurigai ketika individu tersebut tidak mengeluarkan seluruh kemampuannya guna menunjukkan suatu tindakan atau sebuah totalitas yang tidak diperlihatkan. Setiap individu memang harus diakui secara bersama bahwasanya tiap individu mempunyai banyak karakteristik yang beragam untuk menunjukkan kemampuan terbaiknya bagi sebuah organisasi atau perusahaan, setiap individu harus dihadapkan pada situasi tertentu.
- b. Kedua, terdapat hal yang diperlukan untuk dibedakan dan penting untuk dibedakan yaitu mengenai perilaku yang relevan dan perilaku yang meremehkan. Perilaku yang relevan merupakan perilaku individu tidak secara benar terfokus pada hal yang ingin dia kerjakan melainkan pada

saat yang bersamaan individu tersebut mengharapkan dan membayangkan suatu pekerjaan yang berbeda. Sedangkan untuk perilaku yang meremehkan merupakan individu yang tidak tertarik dengan apa yang individu tersebut alami dan apa yang ia kerjakan.

Dari penjelasan diatas menunjukkan bahwasannya setiap organisasi atau perusahaan harus mempunyai SOP yang jelas untuk panduan para karyawannya. Jika tidak dibuat SOP maka perilaku diatas akan terjadi kapan saja yang nantinya akan merugikan suatu organisasi atau perusahaan. SOP dalam hal ini sangat berpengaruh terhadap perilaku setiap individu pada organisasi atau perusahaan karena dengan adanya SOP akan membantu sebuah organisasi menjalankan kedisiplinan dan menjamin kemampuan dimasa yang akan datang.

#### **h. Prosedur Evaluasi Standar Operasional Prosedur**

Prosedure evaluasi sangat diperlukan untuk memverifikasi kesesuaian prosedur dan untuk menguji apakah prosedur yang telah dibuat sebelumnya berjalan dengan baik atau tidak karena banyak perusahaan yang telah menetapkan SOP tetapi pelaksanaannya tidak sesuai dengan kondisi aktual, tidak efektif serta tidak berkesinambungan dengan unit kerja. Maka perlu dilakukan sebuah pengevaluasian terhadap SOP untuk mengetahui ketidakseusain dalam pelaksanaannya, berikut beberapa hal penting tentang prosedur evaluasi:

- a. Pada hal ini, prosedur evaluasi lebih cenderung ditunjukkan pada karyawan yang baru bergabung di suatu perusahaan, atau *Trainee* yang

sedang melakukan masa percobaan dan menjalankan prosedur di perusahaan.

- b. Prosedur evaluasi untuk mengetahui setiap aktivitas pekerjaan individu setiap saat sudah mencerminkan atau menjalankan prosedur perusahaan yang diharapkan atau belum.
- c. Prosedur evaluasi merupakan cara yang baik untuk mengetahui perbuatan yang salah pada karyawan baru atau *Trainee* disatu sisi, dan membantu kinerja *Trainee* disisi yang lain.
- d. Prosedur evaluasi juga menjadi dokumen yang berfungsi untuk sebuah rekaman atau riwayat mengenai kinerja *Trainee* selama bekerja.

Pada prosedur evaluasi terdapat 2 belah pihak yang akan menjalankan sebuah prosedur. Observer merupakan pihak pertama yang mencari tahu atau melakukan evaluasi kinerja *Trainee*. Sedangkan *Trainee* bertugas mendapatkan beberapa pertanyaan mengenai evaluasi prosedur.

#### **i. Standar Operasional Prosedur Mitra Go-Jek**

Dalam melayani pelanggan, ada beberapa hal yang mitra Go-Jek harus bisa lakukan. Mulai dari memperhatikan kerapihan, kondisi kendaraan, dan cara berkomunikasi dengan pelanggan mitra Go-Jek. Oleh karena itu, PT. Go-Jek Indonesia telah membuat standar layanan sebagai panduan mitra Go-Jek untuk melayani pelanggan. Berikut adalah daftar standar layanan mitra Go-Jek yang harus anda perhatikan saat akan mengantar pelanggan mitra Go-Jek:



**Tabel 2.2**  
**Standar Operasional Prosedur Mitra Go-Jek**

Kategori	Hal yang perlu diperhatikan
<b>Penampilan Mitra</b>	Jaket resmi GO-JEK
	Warna jaket tidak pudar
	Jaket tidak berdebu atau tercium wangi
	Jaket tidak berlubang
	Tidak ada bagian yang dipotong pada jaket (jaket tidak dimodifikasi)
	Helm standar SNI
	Celana Panjang
	Sepatu tertutup
<b>Kondisi Kendaraan</b>	Pijakan kaki untuk pelanggan
	Kaca spion (sepasang)
	Lampu utama menyala
	Lampu sen dapat digunakan
	Knalpot standar (bukan suara yang mengeluarkan suara nyaring)
<b>Layanan kepada penumpang</b>	
<b>1. Order Berhasil Diambil</b>	Tidak perlu menghubungi penumpang (SMS atau telepon) untuk konfirmasi Tips: Gunakan fitur navigasi di dalam aplikasi untuk mempelajari lokasi penjemputan dan gunakan sebagai petunjuk arah. Hanya hubungi pelanggan jika sudah sampai lokasi.
<b>2. Sampai di Lokasi Penjemputan</b>	Kirim SMS atau telepon pelanggan saat tiba ditujuan format minimal: "Hallo! Saya sudah sampai di lokasi penjemputan. Terima kasih"
<b>3. Bertemu penumpang</b>	Sapa pelanggan Format minimal: "Pak/Bu <nama pelanggan> ya? Tujuan ke <nama tujuan> ya?"
	Foto Driver sesuai dengan informasi di aplikasi
	Plat nomor sesuai dengan informasi di aplikasi
	Tawarkan masker
	Tawarkan penutup kepala
	Helm resmi GO-JEK untuk pelanggan
	Helm dalam keadaan bersih dan tidak berbau
	Pengait helm bekerja dengan baik
	Kaca helm dapat dibuka/tutup
	Pijakan kaki siap digunakan pelanggan
	Tekan tombol 'Sudah menjemput pelanggan' sebelum memulai pekerjaan
	Tips: Tombol ditekan ketika sudah bersama anda.

**Lanjutan Tabel 2.2**  
**Standar Operasional Prosedur Mitra Go-Jek**

Kategori	Hal yang perlu diperhatikan
<b>4. Selama Perjalanan</b>	Tidak memulai pembicaraan yang tidak perlu dengan pelanggan, kecuali: * Hujan, menawarkan untuk berhenti atau menggunakan jas hujan * Ganti rute jika macet parah * Isi bensin
<b>5. Sampai di Tujuan</b>	Ucapkan terima kasih kepada pelanggan Format minimal: “Terima kasih sudah menggunakan GO-JEK, Pak/Bu <nama pelanggan> Tawarkan top up GO-PAY kepada pelanggan Format minimal: ‘Pak/Bu, mau Top Up GO-PAY-nya? Saya bisa bantu top-up sebesar ,<nilai deposit yang dimiliki Mitra> Geser tombol selesai

Sumber: Data Sekunder Diolah, 2018

## 2.1.6 Diagram Ishikawa

### a. Konsep Diagram Ishikawa

Diagram ishikawa merupakan sebuah diagram yang digunakan untuk menunjukkan kemungkinan penyebab kejadian atau masalah tertentu. Diagram ini dikembangkan oleh Dr. Kaoru Ishikawa pada tahun 1943, yang berasal dari negara Jepang. Diagram Ishikawa sering disebut dengan diagram sebab akibat dan *fishbone* karena bentuk yang menyerupai tulang ikan diagram Ishikawa. Diagram sebab-akibat adalah sebuah teknik grafis yang digunakan untuk mengurutkan dan menghubungkan interaksi antara faktor-faktor yang berpengaruh dalam suatu proses. Hal ini juga menggambarkan kemungkinan penyebab masalah tertentu dengan menyortir dan menghubungkan setiap penyebab dengan menggunakan klasifikasi skema.

Diagram Ishikawa berguna untuk menganalisa dan menemukan faktor-faktor yang berpengaruh atau efek secara signifikan di pada karakteristik kualitas output kerja tertentu. Faktor – faktor yang disebabkan oleh efek bisa berdampak baik dan bisa berdampak buruk. Jadi dengan diketahui sebab dari efek yang terjadi, diharapkan hasil dari proses suatu produk atau jasa bisa diperbaiki dengan mengubah faktor terkontrol dari suatu proses. Diagram ini juga berguna untuk mengidentifikasi akar penyebab potensi dari suatu masalah. Diagram sebab akibat memfokuskan pada penekanan suatu masalah atau gejala yang merupakan akar penyebab masalah. Diagram sebab akibat juga menunjukkan penyebab-penyebab masalah dengan cara menghubungkan penyebab-penyebab menjadi satu kesatuan.

Menurut Zulian Yamit (2001), terdapat dua macam Diagram *Fishbone*, yakni:

- a. Standar *Fishbone* yaitu pengidentifikasian suatu penyebab-penyebab yang kemungkinan berasal dari suatu masalah yang tidak diharapkan dan bersifat spesifik.
- b. Diagram *Fishbone* terbalik yaitu suatu pengidentifikasian sebuah tindakan yang harus dilakukan untuk menghasilkan efek atau hasil yang diinginkan.

### **c. Manfaat Diagram *Fishbone***

Diagram *Fishbone* berguna untuk mengkategorikan berbagai sebab yang diakibatkan oleh suatu masalah. Diagram ini juga membantu untuk menganalisis permasalahan yang terjadi di suatu proses dengan cara memecah suatu proses

menjadi kategori yang berkaitan dengan proses. Berikut manfaat Diagram

*Fishbone*, yaitu

- a. Digunakan untuk memperjelas dan menfokuskan sebab-sebab suatu masalah atau persoalan.
- b. Dapat menggunakan kondisi yang sesungguhnya untuk tujuan perbaikan kualitas produk atau jasa, lebih efisien dalam penggunaan sumber daya, dan dapat mengurangi biaya disebuah perusahaan.
- c. Dapat meminimalisirkan kondisi yang mengakibatkan ketidaksesuaian suatu produk atau jasa dan keluhan pelanggan.
- d. Dapat membuat sebuah prosedur operasi yang ada maupun yang akan direncanakan.
- e. Dapat memberikan pelatihan bagi karyawan guna meningkatkan perbaikan di perusahaan.

**c. Langkah - langkah menyusun diagram *Fishbone***

- a. Menyiapkan sesi sebab akibat atau masalah. Hal ini di komunikasikan sebagai efek atau dengan cara visual dalam diagram *fishbone*.
- b. Mengidentifikasi berbagai kategori, setiap cabang mewakili sebab utama dari masalah yang ditulis. Kategori sebab utama mengorganisasikan sebab sedemikian rupa sehingga masuk akal dengan situasi. Penyebab-penyebab biasanya dikelompokkan dalam kategori utama untuk mengidentifikasi sumber-sumber masalah tersebut. Menurut Imamoto *et al* (2008), kategori-kategori utama ini

biasanya berupa manusia, metode, mesin, material, *Measurements*, Lingkungan. Faktor-faktor penyebab atau kategori-kategori dapat dikembangkan melalui brainstorming. Berikut diberikan contoh yang biasa dijadikan panduan untuk merumuskan faktor-faktor utama dalam mengawali pembuatan Diagram *Cause dan Effect*.

1. *The 4M's* (digunakan untuk perusahaan manufaktur):

- *Machine (Equipment)*
- *Method (Process/Inspection)*
- *Material (Raw, Consumables etc.)*
- *Man Power*

2. *The 8P's* (digunakan pada industri jasa):

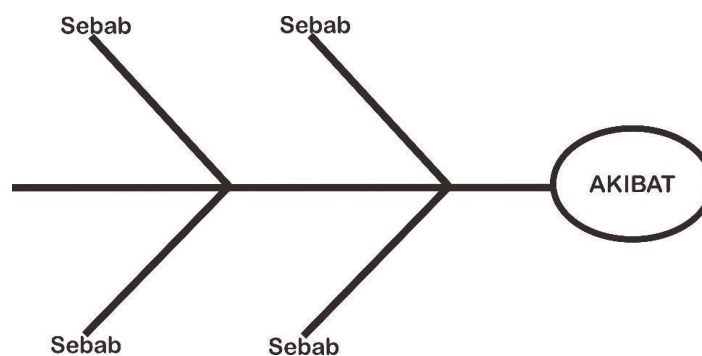
- *People*
- *Process*
- *Physical*
- *Productivity and Quality*
- *Price*
- *Promotion*
- *Place*
- *Product/Service*

3. *The 5S's* (digunakan pada industri jasa)

- *Surroundings*
- *Suppliers*

- *Systems*
- *Skills*
- *Safety*

- c. Mengidentifikasi berbagai sebab yang berpotensi.
- d. Menemukan sebab-sebab dengan cara berpendapat atau brainstorming. Setiap kategori mempunyai sebab-sebab yang perlu dijelaskan dengan menggunakan brainstorming. Ketika sebab - sebab dijelaskan yang nantinya dapat diidentifikasi sebab-sebab yang harus ditempatkan dalam diagram tulang ikan.
- e. Mengkaji kembali setiap kategori sebab utama. Setelah melakukan pengidentifikasian setiap kategori, kemudian mencari sebab-sebab yang muncul pada lebih dari satu kategori. Sebab - sebab inilah yang akan menjadi petunjuk sebab yang tampaknya paling mungkin, kemudian nanti memilih sebab yang sekiranya paling mungkin pada diagram.
- f. Mencapai kesepakatan atas sebab-sebab yang paling memungkinkan untuk diidentifikasi.



Gambar 2.1 Diagram Ishikawa

Menemukan penyebab untuk masing-masing kelompok penyebab masalah.

Penyebab ini ditempatkan pada sisi duri ikan. Contoh penyebab-penyebab masalah:

### **1. Faktor Internal**

#### a. Iklim atau Cuaca

Misalnya masalah SDM yang terkait dengan unsur rendahnya tingkat pendidikan yang menyebabkan minimnya disiplin ilmu pengetahuan dan produktivitas dari seorang tenaga kerja.

#### b. Teknologi

Penyebab masalah dari sisi mesin dan peralatan yang digunakan kurang baik atau tidak memenuhi standar kebutuhan yang dibutuhkan untuk mencapai efisiensi.

#### c. Keuangan Perusahaan

Salah satu masalah lain yang dapat menghambat proses bisnis pada internal yaitu keuangan perusahaan, apabila suatu kondisi keuangan perusahaan dalam kondisi yang tidak menguntungkan akan memungkinkan terjadinya penghambatan proses kerja pada beberapa maupun seluruh lini bidang bisninya.

### **2. Faktor Eksternal**

#### a. Iklim atau Cuaca

Iklim atau cuaca memiliki dampak yang besar terhadap kelancaran dari kegiatan bisnis perusahaan, terutama pada bisnis yang sangat membutuhkan kesesuaian iklim seperti pertanian padi dan buah-buahan.

b. Peraturan dan Undang-Undang

Kepastian hukum didalam suatu negara merupakan hal yang sangat mempengaruhi para pelaku bisnis. Kebijakan negara yang dituangkan dalam peraturan perundang-undangan secara tidak langsung akan menentukan arah startegi perusahaan. Kepastian hukum merupakan indikator yang tidak bisa diubah dan pasti akan mempengaruhi sebuah perusahaan.



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Lokasi Penelitian**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan responden pengguna jasa layanan pada mitra Go-Jek paguyuban Lempuyangan. Penelitian ini akan dilakukan di wilayah Lempuyangan di Yogyakarta. Data yang dikumpulkan dengan cara menyebarkan kuisioner kepada responden yang menjadi pengguna jasa layanan Go-Jek paguyuban Lempuyangan.

#### **3.2 Variabel dan Deifinis Operasional**

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengevaluasi *Standard Operating Procedure* pada mitra Go-Jek paguyuban Lempuyangan yaitu variabel kualitas pelayanan. Pada variabel kualitas pelayanan memiliki lima dimensi yaitu *Tangible, Realibility, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty*. Tetapi dalam penelitian ini penulis hanya menggunakan 4 variabel yaitu *Tangible, Realibility, Assurance, dan Emphaty*. Adapun definisi operasional yang digunakan untuk menghindari terjadinya kesalahan penafsiran mengenai penjelasan variabel-variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini, dan juga untuk membatasi penulis dalam melakukan identifikasi variabel-variabel penelitian. Berikut definisi variabel dan indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian ini:

**Tabel 3.1**  
**Variabel dan Definisi Operasional**

<b>Variabel</b>	<b>Indikator-indikator</b>
<i>Tangible</i> yaitu segala penampilan bukti fisik serta bukti awal yang mampu diberikan oleh mitra Go-Jek serta kondisi kendaraan yang digunakan.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kondisi jaket yang dipakai.</li> <li>2. Kerapian berpakaian</li> <li>3. Kebersihan motor.</li> <li>4. Kelengkapan motor.</li> <li>5. Kualitas helm.</li> <li>6. Kebersihan helm.</li> </ol>
<i>Realibility</i> adalah kemampuan mitra Go-Jek dalam mengendalikan kendaraan dengan baik dan memuaskan penumpang yang telah dijanjikan.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepatuhan pada kecepatan mengendarai motor.</li> <li>2. Ketaatan pada rambu-rambu lalu lalu lintas.</li> <li>3. Kenyamanan mengendarai motor.</li> <li>4. Kesopanan terhadap pelanggan.</li> </ol>
<i>Assurance</i> yaitu kemampuan mitra Go-Jek atas pengetahuan dan mampu memberikan jaminan kepada penumpang bebas dari bahaya dan resiko.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jaminan keselamatan.</li> <li>2. Jaminan terhindar dari debu.</li> <li>3. Jaminan kebersihan kepala.</li> <li>4. Jaminan memberikan rute tercepat.</li> <li>5. Jaminan helm dapat berfungsi.</li> <li>6. Penguasaan lokasi tujuan.</li> </ol>
<i>Emphaty</i> yaitu mitra Go-Jek mampu menjalin hubungan komunikasi yang baik serta memenuhi kebutuhan yang diinginkan oleh pelanggan.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kemampuan menyapa pelanggan.</li> <li>2. Kemampuan besikap sopan.</li> <li>3. Kemampuan mengucapkan salam.</li> <li>4. Kemampuan berpromosi.</li> </ol>

### 3.3 Populasi dan Sampel

#### 3.3.1 Populasi

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian (Arikunto, 2005). Sedangkan menurut Sekaran (2006) menjelaskan bahwa populasi mengacu pada keseluruhan kelompok orang, kejadian, atau hal yang peneliti inginkan. Populasi pada penelitian ini adalah mitra Go-Jek paguyuban Lempuyangan dengan kriteria minimal 1 tahun telah menjadi mitra PT Go-Jek Indonesia serta mitra Go-Jek yang bergabung pada Go-Jek paguyuban Lempuyangan dan pengguna jasa layanan Go-Jek di wilayah Yogyakarta. Jumlah keseluruhan mitra Go-Jek yang sesuai dengan kriteria adalah 70 orang.

#### 3.3.2 Sampel

Sampel adalah pemilihan sejumlah subjek penelitian sebagai wakil dari populasi sehingga dihasilkan sampel yang mewakili populasi tersebut (Sekaran, 2006). Sampel sangat dibutuhkan dalam penelitian untuk mewakili karakteristik dari populasi yang diwakilinya. Pada penelitian ini penulis mengambil sampel sebanyak 70 mitra Go-Jek. Menurut Arikunto (2006) apabila subjeknya kurang dari 100, lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Berdasarkan sampel yang telah ditentukan oleh penulis, setiap mitra Go-Jek akan dinilai masing-masing oleh 2 konsumen, sehingga jumlahnya sebanyak 140 responden. Metode penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *sampling* jenuh (sensus) yaitu metode penarikan sampel jika semua populasi dijadikan sebagai sampel. Sedangkan teknik pengambilan sampel yang

digunakan adalah *accidental sampling* karena penulis memiliki kebebasan untuk memilih siapa saja responden yang akan ditemui.

### **3.4 Jenis dan Teknik pengumpulan data**

#### **3.4.1 Data Primer**

Data primer merupakan data-data atau informasi yang didapat langsung dari subjek penelitian dan perlu diolah terlebih dahulu. Data primer yang terkumpul adalah dari responden yang diperoleh melalui pertanyaan-pertanyaan dalam kuisisioner dan wawancara. Menurut Siregar (2013) kuisisioner adalah suatu teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan analisis mempelajari sikap-sikap, keyakinan, perilaku, dan karakteristik beberapa orang utama didalam organisasi yang bisa terpengaruh oleh sistem yang diajukan. Kuisisioner digunakan untuk mendapatkan suatu data atau informasi yang berasal dari responden, data atau informasi tersebut mengungkapkan mengenai penerapan SOP mitra Go-Jek. Sedangkan wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data jika peneliti ingin mengetahui data atau informasi yang lebih spesifik.

Untuk mendapatkan data primer oleh penulis akan dilakukan cara survei dengan memberikan satu set data pertanyaan untuk kuisisioner, yang berkaitan dengan variabel penelitian, sehingga instrumen yang digunakan untuk pengolahan data adalah kuisisioner tertulis. Responden diminta untuk memberikan tanggapan atas isi pertanyaan yang tertera pada kuisisioner tersebut sesuai dengan keadaan yang dirasakan, agar tanggapan responden dapat dengan mudah dikelompokkan maka setiap pertanyaan akan diberikan alternatif pilihan. Berdasarkan daftar pertanyaan

dalam kuesioner tersebut bersifat tertutup karena alternatif jawaban sudah disediakan. Alternatif jawaban dari kuesioner ini digunakan untuk mendapatkan nilai dari masing-masing variabel. Penilaian jawaban responden menggunakan skala likert lima point, yaitu dengan rentangan 5 sampai 1. Tanggapan yang paling positif akan diberi nilai paling tinggi sedangkan tanggapan paling rendah akan diberi nilai paling rendah (Azwar, 2006).

**Tabel 3.2**  
**Skala Likert**

<b>Kategori</b>	<b>Skor</b>
Sangat Setuju/ Sangat Baik	5
Setuju/ Baik	4
Netral/ Cukup	3
Tidak Setuju/ Tidak Baik	2
Sangat Tidak Setuju/ Sangat Tidak Baik	1

Bobot tersebut memperlihatkan tingkat maupun tidak kesepakatan responden terhadap suatu pertanyaan yang diajukan. Responden diberikan pilihan angka 1 dari 5 terhadap pernyataan yang diajukan kepadanya. Dari hasil perhitungannya akan didapatkan skor tiap-tiap pernyataan dan skor total, baik untuk tiap responden maupun secara total untuk seluruh responden.

Hasil penelitian akan baik apabila menggunakan metode pengumpulan data yang tepat dan akurat. Kuisisioner adalah sebuah instrumen, menurut Nawawi (2006) bahwa instrumen penelitian harus dipilih yang mampu mengumpulkan data atau informasi secara lengkap, tepat atau benar dengan masalahnya dan obyektif. Data atau informasi yang dihimpun itu harus dapat menjawab atau memecahkan masalah yang hendak diungkapkan. Dengan kata lain hasil penelitian tidak dipandang ilmiah, apabila tidak mempergunakan instrumen yang

memenuhi syarat validitas, reliabilitas dan dapat dipertanggung jawabkan. Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahan suatu instrumen (Arikunto, 2005).

Uji validitas yang dikorelasikan adalah item dan total item dengan teori pearson, dimana data yang diteliti bisa dikatakan valid apabila:

Jika signifikan  $< 0,05$ , maka data dikatakan valid.

Jika signifikan  $> 0,05$ , maka data tidak dikatakan valid.

Sedangkan, reliabilitas merupakan suatu indeks yang menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran dapat dipercaya (Azwar, 2001). Uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur suatu kuisisioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuisisioner dikatakan *reliable* jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsiten atau stabil dari waktu ke waktu. Indikator untuk uji reliabilitas adalah *Cronbach Alpha*, apabila nilai *Cronbach Alpha*  $> 0,60$  menunjukkan instrumen yang digunakan *reliable* (Ghozali, 2011). Hasil uji reliabilitas kuesioner sangat tergantung pada kesungguhan responden dalam menjawab semua item pertanyaan penelitian.

### 3.4.2 Data Sekunder

Data sekunder merupakan data atau informasi yang telah tersedia diperusahaan yang akan dilakukan penelitian. Data sekunder juga bisa diperoleh dari dokumentasi yaitu dengan mengumpulkan data atau informasi dari berbagai sumber yang mendukung pada penelitian.

### 3.5 Teknik Analisis Data

#### 3.5.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Analisa ini hanya berupa akumulasi data dasar dalam bentuk deskripsi semata dalam arti tidak mencari atau menerangkan saling berhubungan, menguji hipotesis, membuat ramalan. Analisa deskriptif dalam penelitian ini yang dikemukakan dalam bentuk laporan adalah cara-cara penyajian data melalui tabel distribusi frekuensi.

Pada penelitian ini analisis deskriptif dapat diartikan prosedur untuk melakukan pemecahan suatu masalah yang diketahui dengan cara menggambarkan keadaan mitra Go-Jek paguyuban Lempuyangan, untuk mengetahui sejauh mana SOP yang langgar oleh mitra Go-Jek paguyuban Lempuyangan serta faktor-faktor apakah yang menyebabkan mitra Go-Jek paguyuban Lempuyangan melanggar SOP yang telah ditetapkan oleh PT. Go-Jek Indonesia.

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

$$\text{Interval} = \frac{\text{Nilai maksimal} - \text{Nilai minimal}}{\text{Jumlah kelas}}$$
$$\text{Interval} = \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

Adapun kategori dari masing-masing interval adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.3**  
**Skala Interval**

<b>Interval</b>	<b>Kategori</b>
1,00 s/d 1,80	Sangat Tidak Setuju
1,81 s/d 2,60	Tidak Setuju
2,61 s/d 3,40	Sedang
3,41 s/d 4,20	Setuju
4,21 s/d 5,00	Sangat Setuju

### 3.5.2 Standar Penilaian Mitra Go-Jek

Pada bab sebelumnya telah disampaikan bahwasanya sistem penilaian yang digunakan oleh PT Go-Jek Indonesia yaitu menggunakan sistem penilaian bintang. Sistem penilaian bintang diterapkan manajemen PT Go-Jek Indonesia untuk memastikan berjalannya standar operasional prosedur dan memastikan kepuasan pada konsumen. Sistem penilaian bintang dilakukan melalui mekanisme pemberian bintang 1 (Sangat buruk), 2 (Buruk), 3 (Kurang), 4 (Bagus), 5 (Sangat bagus). Dengan demikian mitra Go-Jek masih dinyatakan memenuhi persyaratan standar operasional prosedur, jika konsumen memberikan bintang minimum 4 dan 5. Namun, pada penelitian ini penulis menggunakan perhitungan rata-rata yang dimana bintang 4 setara dengan 3,41 s/d 4,20 dan bintang 5 setara dengan 4,21 s/d 5,00, maka mitra Go-Jek masih memenuhi persyaratan standar operasional operasional.



### 3.5.3 Penggalian faktor – faktor yang menyebabkan penyimpangan SOP

Salah satu metode yang umum digunakan untuk mencari akar penyebab dari suatu masalah adalah diagram ishikawa. Diagram ishikawa merupakan sebuah diagram yang digunakan untuk menunjukkan kemungkinan penyebab kejadian atau masalah tertentu. Diagram ini dikembangkan oleh Dr. Kaoru Ishikawa pada tahun 1943, yang berasal dari negara Jepang. Diagram Ishikawa sering disebut dengan diagram sebab akibat dan *fishbone* karena bentuk yang menyerupai tulang ikan diagram Ishikawa. Diagram sebab-akibat adalah sebuah teknik grafis yang digunakan untuk mengurutkan dan menghubungkan interaksi antara faktor-faktor yang berpengaruh dalam suatu proses. Hal ini juga menggambarkan kemungkinan penyebab masalah tertentu dengan menyortir dan menghubungkan setiap penyebab dengan menggunakan klasifikasi skema.

Diagram Ishikawa berguna untuk menganalisa dan menemukan faktor-faktor yang berpengaruh atau efek secara signifikan di pada karakteristik kualitas output kerja tertentu. Faktor – faktor yang disebabkan oleh efek bisa berdampak baik dan bisa berdampak buruk. Jadi dengan diketahui sebab dari efek yang terjadi, diharapkan hasil dari proses suatu produk atau jasa bisa diperbaiki dengan mengubah faktor terkontrol dari suatu proses. Diagram ini juga berguna untuk mengidentifikasi akar penyebab potensi dari suatu masalah. Diagram sebab akibat memfokuskan pada penekanan suatu masalah atau gejala yang merupakan akar penyebab masalah. Diagram sebab akibat juga menunjukkan penyebab-penyebab masalah dengan cara menghubungkan penyebab-penyebab menjadi satu kesatuan.

Menurut Zulian Yamit (2001), terdapat dua macam Diagram *Fishbone*, yakni:

4. Standar *Fishbone* yaitu pengidentifikasian suatu penyebab-penyebab yang kemungkinan berasal dari suatu masalah yang tidak diharapkan dan bersifat spesifik.
5. Diagram *Fishbone* terbalik yaitu suatu pengidentifikasian sebuah tindakan yang harus dilakukan untuk menghasilkan efek atau hasil yang diinginkan.

Langkah - langkah menyusun diagram *Fishbone*

- a. Menyiapkan sesi sebab akibat atau masalah. Hal ini di komunikasikan sebagai efek atau dengan cara visual dalam diagram *fishbone*.
- b. Mengidentifikasi berbagai kategori, setiap cabang mewakili sebab utama dari masalah yang ditulis. Kategori sebab utama mengorganisasikan sebab sedemikian rupa sehingga masuk akal dengan situasi. Penyebab-penyebab biasanya dikelompokkan dalam kategori utama untuk mengidentifikasi sumber-sumber masalah tersebut. Menurut Imamoto *et al* (2008 kategori-kategori utama ini biasanya berupa manusia, metode, mesin, material, *Measurements*, Lingkungan. Faktor-faktor penyebab atau kategori-kategori dapat dikembangkan melalui brainstorming. Berikut diberikan contoh yang biasa dijadikan panduan untuk merumuskan faktor-faktor utama dalam mengawali pembuatan Diagram *Cause dan Effect*.

1. *The 4M's* (digunakan untuk perusahaan manufaktur):

- *Machine (Equipment)*
- *Method (Process/Inspection)*
- *Material (Raw, Consumables etc.)*
- *Man Power*

2. *The 8P's* (digunakan pada industri jasa):

- *People*
- *Process*
- *Physical*
- *Productivity and Quality*
- *Price*
- *Promotion*
- *Place*
- *Product/Service*

3. *The 5S's* (digunakan pada industri jasa)

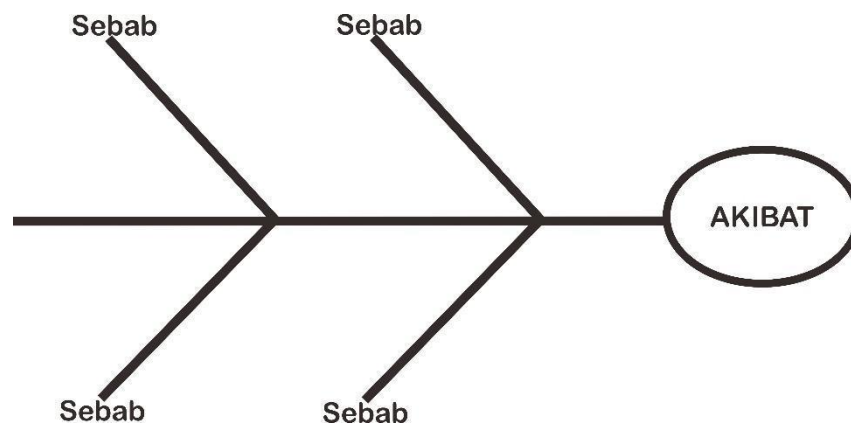
- *Surroundings*
- *Suppliers*
- *Systems*
- *Skills*
- *Safety*

c. Mengidentifikasi berbagai sebab yang berpotensi.

d. Menemukan sebab-sebab dengan cara berpendapat atau brainstorming. Setiap kategori mempunyai sebab-sebab yang perlu dijelaskan dengan menggunakan brainstorming. Ketika

sebab - sebab dijelaskan yang nantinya dapat diidentifikasi sebab-sebab yang harus ditempatkan dalam diagram tulang ikan.

- e. Mengkaji kembali setiap kategori sebab utama. Setelah melakukan pengidentifikasian setiap kategori, kemudian mencari sebab-sebab yang muncul pada lebih dari satu kategori. Sebab - sebab inilah yang akan menjadi petunjuk sebab yang tampaknya paling mungkin, kemudian nanti memilih sebab yang sekiranya paling memungkinkan pada diagram.
- f. Mencapai kesepakatan atas sebab-sebab yang paling memungkinkan untuk di identifikas



Gambar 3.1 Diagram Ishikawa

## BAB IV

### HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini merupakan analisis hasil penelitian mengenai “Evaluasi Penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP) Studi Pada Mitra Go-Jek Paguyuban Lempuyangan”. Pembahasan analisis hasil penelitian ini dimulai dari uji validitas, reliabilitas, analisis deskriptif dengan mendeskripsikan variabel penelitian dan faktor-faktor penyebab Mitra Go-Jek melanggar SOP.

Dalam bab sebelumnya telah dijelaskan mengenai pengumpulan data penelitian kepada 70 mitra Go-Jek. Dalam penelitian ini menggunakan responden pasangan yang dimana setiap indikator di nilai oleh 2 konsumen, sehingga membutuhkan 140 kuesioner. Kuesioner yang terjawab lengkap dan layak dianalisis dalam penelitian ini sebanyak 140 kuesioner.

Rincian perolehan kuesioner dalam penelitian ini dapat dilihat pada lampiran rekapitulasi data. Setelah data terkumpul, penulis melakukan pengeditan data, data diberi kode, serta data ditabulasikan. Untuk selanjutnya data dianalisis dengan bantuan program statistik SPSS. Adapun hasil analisis statistik adalah sebagai berikut:

#### 4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

Data yang dapat memenuhi persyaratan valid dan reliabel diperoleh dengan instrument yang memenuhi persyaratan valid dan reliabel juga. Instrumen penelitian ini akan dilakukan pengujian terlebih dahulu validitas dan reliabilitasnya. Oleh karena itu,

kuisisioner sebagai instrumen yang digunakan dalam penelitian ini perlu dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas. Pada penelitian ini data dikumpulkan dengan menggunakan instrumen berupa kuesioner. Instrumen yang berkualitas akan menghasilkan data yang berkualitas juga, untuk mengetahui instrumen berkualitas atau tidak dengan memenuhi persyaratan valid yang telah ditentukan. Pada penelitian ini menggunakan metode *correlations* yaitu dengan cara mengkorelasikan skor jawaban yang diperoleh pada masing-masing item, dihitung dengan menggunakan bantuan program *SPSS For Windows Release 25*.

Persoalan uji validitas merupakan hal yang berkaitan dengan ketepatan pengukuran sebuah instrumen. Tingkat validitas instrumen diuji dengan menggunakan korelasi item dan total item dari pearson, dengan kriteria apabila dalam pengujian tersebut dihasilkan nilai koefisien korelasi item dan total item dari pearson yang taraf signifikan  $< 0,05$ . Sedangkan uji realibitas menunjukkan ketepatan alat ukur yang bersangkutan bila diterapkan beberapa kali pada kesempatan yang berlainan. Uji reliabilitas dilakukan setelah responden melakukan pengisian kuesioner dan dikembalikan ke penulis. Penelitian ini menggunakan metode konsistensi dengan formula yang digunakan untuk mengukur tingkat reliabilitas instrumen yaitu koefisien *Cronbach Alpha* yang dihitung berdasarkan varian-varian skor dari item dan varian total item tersebut. Apabila angka *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60 maka instrumen dinyatakan reliabel. Hasil pengolahan data untuk keperluan pengujian validitas dan reliabilitas instrumen ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.1.

## Uji Validitas dan Realibilitas

Variabel	Pernyataan	Koefisien Alpha Cronbach	Korelasi Item dengan Nilai Total		Keterangan
			R hitung	Sig.	
<b>Tangible</b>		0,852			<b>Reliabel</b>
T1	Kondisi jaket mitra ( <i>driver</i> ) Go-Jek yang anda tumpangi		,835**	0,000	<b>Valid</b>
T2	Kerapian mitra ( <i>driver</i> ) Go-Jek dalam berpakaian		,886**	0,000	<b>Valid</b>
T3	Kebersihan motor mitra ( <i>driver</i> ) Go-Jek yang digunakan untuk penumpang		,696**	0,000	<b>Valid</b>
T4	Kelengkapan motor mitra ( <i>driver</i> ) Go-Jek yang anda tumpangi		,743**	0,000	<b>Valid</b>
T5	Kualitas helm yang diberikan mitra ( <i>driver</i> ) Go-Jek kepada penumpang		,757**	0,000	<b>Valid</b>
T6	Kebersihan helm yang diberikan mitra ( <i>driver</i> ) Go-Jek kepada penumpang		,647**	0,000	<b>Valid</b>
<b>Realibility</b>		0,801			<b>Reliabel</b>
R1	Kepatuhan mitra ( <i>driver</i> ) Go-Jek pada kecepatan mengendarai motor yang anda tumpangi		,785**	0,000	<b>Valid</b>
R2	Ketaatan mitra ( <i>driver</i> ) Go-Jek pada rambu-rambu lalu lintas		,799**	0,000	<b>Valid</b>
R3	Kenyamanan mitra ( <i>driver</i> ) Go-Jek dalam mengendarai motor		,832**	0,000	<b>Valid</b>
R4	Kesopanan mitra ( <i>driver</i> ) Go-Jek terhadap penumpang		,799**	0,000	<b>Valid</b>

Sumber: Data Primer Diolah, 2018

**Lanjutan Tabel 4.1**  
**Uji Validitas dan Realibilitas**

Variabel	Pernyataan	Koefisien Alpha Cronbach	Korelasi Item dengan Nilai Total		Keterangan
			R hitung	Sig.	
<i>Assurance</i>		0,670			<b>Reliabel</b>
A1	Mitra ( <i>driver</i> ) Go-Jek menjamin keselamatan penumpang		,589**	0,000	<b>Valid</b>
A2	Mitra ( <i>driver</i> ) Go-Jek menjamin penumpang terhindar dari debu		,614**	0,000	<b>Valid</b>
A3	Mitra ( <i>driver</i> ) Go-Jek menjamin kebersihan kepala penumpang		,644**	0,000	<b>Valid</b>
A4	Helm yang diberikan mitra ( <i>driver</i> ) Go-Jek kepada penumpang dapat berfungsi		,562**	0,000	<b>Valid</b>
A5	Mitra ( <i>driver</i> ) Go-Jek mampu memberikan rute tercepat kepada penumpang		,677**	0,000	<b>Valid</b>
A6	Mitra ( <i>driver</i> ) Go-Jek paham mengenai lokasi tujuan		,613**	0,000	<b>Valid</b>
<i>Emphaty</i>		0,748			<b>Reliabel</b>
E1	Kemampuan mitra ( <i>driver</i> ) Go-Jek menyapa penumpang		,830**	0,000	<b>Valid</b>
E2	Kemampuan mitra ( <i>driver</i> ) Go-Jek bersikap sopan kepada penumpang		,698**	0,000	<b>Valid</b>
E3	Kemampuan mitra ( <i>driver</i> ) Go-Jek mengucapkan salam kepada penumpang		,720**	0,000	<b>Valid</b>
E4	Kemampuan mitra ( <i>driver</i> ) Go-Jek dalam berpromosi		,807**	0,000	<b>Valid</b>

Sumber: Data Primer Diolah, 2018

Berdasarkan tabel 4.1 diatas dapat diketahui bahwa keseluruhan dari variabel-variabel yang ada pada penelitian ini adalah untuk uji validitas seluruh variabel *Tangible*,



*Reliability, Assurance, Emphaty* dinyatakan valid, nilai signifikansi yang diperoleh seluruhnya  $< 0,05$ .

Kemudian hasil uji reliabilitas diatas dapat diketahui bahwa koefisien *Cronbach's Alpha*  $> 0,60$  sehingga seluruh pertanyaan dalam kuesioner pada item-item variabel *Tangible, Reliability, Assurance, Emphaty* dinyatakan reliabel, sehingga untuk selanjutnya item-item variabel *Tangible, Reliability, Assurance, Emphaty* layak digunakan sebagai alat ukur.

#### 4.2 Analisis Deskriptif Variabel

Analisis data dengan menggunakan statistika deskriptif dipergunakan untuk menganalisa data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan secara umum. Untuk mengetahui bagaimana kecenderungan jawaban responden terhadap masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian ini, maka digunakan statistika deskriptif yang memberikan interpretasi terhadap skor total dari masing-masing variabel dengan terlebih dahulu ditentukan batasan rentang interval yang dibagi kedalam 5 interval. Sehingga dapat dihitung sebagai berikut:

$$\text{Interval} = \frac{\text{Nilai maksimal} - \text{Nilai minimal}}{\text{Jumlah kelas}}$$

$$\text{Internal} = \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

Adapun kategori dari masing-masing interval adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2

## Interval Skala

Interval	Kategori
1,00 s/d 1,80	Sangat Tidak Setuju
1,81 s/d 2,60	Tidak Setuju
2,61 s/d 3,40	Sedang
3,41 s/d 4,20	Setuju
4,21 s/d 5,00	Sangat Setuju

Sumber: Data Primer Diolah, 2018

a. Variabel *Tangible*

Berikut ini penilaian responden terhadap *Tangible*

Tabel 4.3

Penilaian Responden terhadap *Tangible*

Pernyataan	1		2		3		4		5		Mean
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
T1 Kondisi jaket mitra ( <i>driver</i> ) Go-Jek yang anda tumpangi	10	14	22	31	9	13	13	18	16	23	<b>2,9</b>
T2 Kerapian mitra ( <i>driver</i> ) Go-Jek dalam berpakaian	4	8	13	18	23	33	14	20	15	21	<b>3.2</b>
T3 Kebersihan motor mitra ( <i>driver</i> ) Go-Jek yang digunakan untuk penumpang	0	0	1	2	20	28	28	40	19	27	<b>3.8</b>
T4 Kelengkapan motor mitra ( <i>driver</i> ) Go-Jek yang anda tumpangi	0	0	11	16	14	20	21	30	18	26	<b>3.7</b>
T5 Kualitas helm yang diberikan mitra ( <i>driver</i> ) Go-Jek kepada penumpang	0	0	19	27	8	11	27	38	10	14	<b>3.4</b>
T6 Kebersihan helm yang diberikan mitra ( <i>driver</i> ) Go-Jek kepada penumpang	0	0	16	23	13	18	29	41	11	16	<b>3.3</b>
<b><i>Tangible</i></b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>14</b>	<b>21</b>	<b>16</b>	<b>23</b>	<b>30</b>	<b>42</b>	<b>10</b>	<b>14</b>	<b>3,39</b>

Sumber: Data Primer Diolah, 2018

Berdasarkan tabel 4.3 dari 70 mitra Go-Jek yang dinilai oleh 2 konsumen, secara umum dapat dilihat dari dimensi *Tangible*. Penilaian terhadap mitra Go-Jek secara keseluruhan masih ada yang melakukan pelanggaran terhadap SOP, terdapat 16 mitra Go-Jek atau 23% belum bekerja sesuai SOP atau masuk dalam kategori cukup, sedangkan 14 mitra Go-Jek atau 21% belum bekerja sesuai SOP atau masuk dalam kategori tidak baik. Akan tetapi untuk 30 mitra Go-Jek atau 42% sudah bekerja sesuai SOP dengan baik, sedangkan untuk 10 mitra Go-Jek atau 14% sudah bekerja sesuai SOP dengan sangat baik. Hal ini dapat dilihat lebih rinci melalui masing-masing pernyataan seperti T1 yaitu kondisi jaket mitra Go-Jek yang anda tumpangi, sebanyak 16 mitra Go-Jek atau 23% masuk dalam kategori sangat baik. Selanjutnya 13 mitra Go-Jek atau 18% masuk dalam kategori baik dan 9 mitra Go-Jek atau 13% masuk dalam kategori cukup, sedangkan 22 mitra Go-Jek atau 31% masuk dalam kategori rendah dan 10 mitra Go-Jek atau 14% masuk dalam kategori sangat tidak baik.

Pada pernyataan T2 yaitu kerapian mitra Go-Jek dalam berpakaian, sebanyak 15 mitra Go-Jek atau 21% masuk dalam kategori sangat rapi. Selanjutnya 14 mitra Go-Jek atau 20% masuk dalam kategori rapi, lalu 23 mitra Go-Jek atau 33% masuk dalam kategori cukup rapi sedangkan 13 mitra Go-Jek atau 18% masuk dalam kategori tidak rapi dan 4 mitra Go-Jek atau 8% masuk dalam kategori sangat tidak rapi..

Pada pernyataan T3 yaitu kebersihan motor mitra Go-Jek yang digunakan untuk penumpang, sebanyak 19 mitra Go-Jek atau 27% masuk dalam kategori sangat bersih. Selanjutnya 28 mitra Go-Jek atau 40% masuk dalam kategori bersih, lalu 20 mitra Go-Jek atau 18% masuk dalam kategori cukup bersih dan 1 mitra Go-Jek atau 2% masuk dalam kategori tidak bersih.

Pada pernyataan T4 yaitu kelengkapan motor mitra Go-Jek yang anda tumpangi, sebanyak 18 mitra Go-Jek atau 26% masuk dalam kategori sangat lengkap. Sedangkan 21 mitra Go-Jek atau 30% masuk dalam kategori lengkap, lalu 14 mitra Go-Jek atau 20% masuk dalam kategori cukup lengkap dan 11 mitra Go-Jek atau 16% masuk dalam kategori tidak lengkap.

Pada pernyataan T5 yaitu kualitas helm yang diberikan mitra Go-Jek kepada penumpang, sebanyak 10 mitra Go-Jek atau 14% masuk dalam kategori sangat baik. Sedangkan 27 mitra Go-Jek atau 38% masuk dalam kategori baik, lalu 8 mitra Go-Jek atau 11% masuk dalam kategori cukup dan 19 mitra Go-Jek atau 27% masuk dalam kategori tidak baik.

Pada pernyataan T6 yaitu kebersihan helm yang diberikan mitra Go-Jek kepada penumpang, sebanyak 11 mitra Go-Jek atau 16% masuk dalam kategori sangat bersih. Sedangkan 29 mitra Go-Jek atau 41% masuk dalam kategori bersih, lalu 13 mitra Go-Jek atau 18% masuk dalam kategori cukup bersih dan 16 mitra Go-Jek atau 23% masuk dalam kategori tidak bersih.

Kesimpulan dari indikator-indikator yang tertera pada variabel *tangible* terdapat pelanggaran standar operasional prosedur yang sering dilakukan oleh mitra Go-Jek yaitu kondisi jaket mitra Go-Jek yang digunakan saat bekerja, dengan jumlah frekuensi sebanyak 41 mitra Go-Jek atau 58% yang melanggar SOP yaitu jaket mitra Go-Jek dalam keadaan tidak baik.

### b. Variabel *Reliability*

Berikut penilaian responden terhadap *Reliability*

**Tabel 4.4**  
**Penilaian Responden terhadap *Reliability***

Pernyataan		1		2		3		4		5		Mean
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
R1	Kepatuhan mitra ( <i>driver</i> ) Go-Jek pada kecepatan mengendarai motor yang anda tumpangi	0	0	18	26	11	16	29	41	12	17	<b>3,3</b>
R2	Ketaatan mitra ( <i>driver</i> ) Go-Jek pada rambu-rambu lalu lintas	0	0	1	2	20	28	28	40	21	30	<b>3,8</b>
R3	Kenyamanan mitra ( <i>driver</i> ) Go-Jek dalam mengendarai motor	0	0	29	41	14	20	12	17	10	14	<b>3,3</b>
R4	Kesopanan mitra ( <i>driver</i> ) Go-Jek terhadap penumpang	0	0	1	2	20	28	28	40	19	27	<b>3,8</b>
<b><i>Reliability</i></b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>11</b>	<b>21</b>	<b>31</b>	<b>27</b>	<b>38</b>	<b>14</b>	<b>20</b>	<b>3,54</b>

Sumber: Data Primer Diolah, 2018

Berdasarkan tabel 4.4 dari 70 mitra Go-Jek yang dinilai oleh 2 konsumen, secara umum dapat dilihat dari dimensi *Reliability*. Penilaian terhadap mitra Go-Jek secara keseluruhan masih ada yang melakukan pelanggaran terhadap SOP, terdapat 8 mitra Go-Jek atau 11% yang masih melanggar SOP masuk dalam kategori tidak baik dan 21 mitra Go-Jek atau 31% masuk dalam kategori cukup, akan tetapi untuk 27 mitra Go-Jek atau 28% sudah bekerja sesuai SOP dengan baik dan 14 mitra Go-Jek atau 20% sudah bekerja sesuai SOP dengan sangat baik. Hal ini dapat dilihat lebih rinci melalui masing-masing pernyataan seperti R1 yaitu kepatuhan mitra Go-Jek pada kecepatan mengendarai motor yang anda tumpangi, sebanyak 12 mitra Go-Jek atau 17 % masuk dalam kategori sangat

patuh. Sedangkan 29 mitra Go-Jek atau 41% masuk dalam kategori patuh, lalu 11 mitra Go-Jek atau 16% masuk dalam kategori cukup patuh dan 18 mitra Go-Jek atau 26% masuk dalam kategori tidak patuh.

Pada pernyataan R2 yaitu ketaatan mitra Go-Jek pada rambu-rambu lalu lintas, sebanyak 21 mitra Go-Jek atau 30% masuk dalam kategori sangat taat. Sedangkan 28 mitra Go-Jek atau 40% masuk dalam kategori taat, lalu 20 mitra Go-Jek atau 28% masuk dalam kategori cukup dan 1 mitra Go-Jek atau 2% masuk dalam kategori tidak taat.

Pada pernyataan R3 yaitu kenyamanan mitra Go-Jek dalam mengendarai motor, sebanyak 10 mitra Go-Jek atau 14% masuk dalam kategori sangat nyaman. Sedangkan 12 mitra Go-Jek atau 17% masuk dalam kategori nyaman, lalu 14 mitra Go-Jek atau 20% masuk dalam kategori cukup nyaman dan 29 mitra Go-Jek atau 41% masuk dalam kategori tidak nyaman.

Pada pernyataan R4 yaitu kesopanan mitra Go-Jek terhadap penumpang, sebanyak 19 mitra Go-Jek atau 27% masuk dalam kategori sangat sopan. Sedangkan 28 mitra Go-Jek atau 40% masuk dalam kategori sopan, lalu 20 mitra Go-Jek atau 28% masuk dalam kategori cukup sopan dan 1 mitra Go-Jek atau 2% masuk dalam kategori tidak sopan.

Kesimpulan dari indikator-indikator yang tertera pada variabel *Realibility* terdapat pelanggaran standar operasional prosedur yang sering dilakukan oleh mitra Go-Jek yaitu kenyamanan mitra Go-Jek dalam mengendarai motor, dengan jumlah frekuensi sebanyak 43 mitra Go-Jek atau 61% yang melanggar SOP yaitu tidak nyaman dalam mengendarai motor.

### c. Variabel Assurance

Berikut penilaian responden terhadap Assurance

**Tabel 4.5**  
**Penilaian Responden terhadap Assurance**

Pernyataan		1		2		3		4		5		Mean
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
A1	Mitra (driver) Go-Jek menjamin keselamatan penumpang	5	7	15	21	1	2	16	23	33	47	<b>3,6</b>
A2	Mitra (driver) Go-Jek menjamin penumpang terhindar dari debu	14	20	32	46	5	7	10	14	9	13	<b>2,4</b>
A3	Mitra (driver) Go-Jek menjamin kebersihan kepala penumpang	15	21	28	40	3	4	15	14	9	13	<b>2,6</b>
A4	Helm yang diberikan mitra (driver) Go-Jek kepada penumpang dapat berfungsi	0	0	15	21	13	18	23	33	14	20	<b>3,5</b>
A5	Mitra (driver) Go-Jek mampu memberikan rute tercepat kepada penumpang	1	2	27	38	6	8	21	30	15	21	<b>3,2</b>
A6	Mitra (driver) Go-Jek paham mengenai lokasi tujuan	1	2	20	28	17	24	21	30	12	17	<b>3,2</b>
<b>Assurance</b>		<b>2</b>	<b>3</b>	<b>17</b>	<b>24</b>	<b>26</b>	<b>37</b>	<b>23</b>	<b>33</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>3,08</b>

Sumber: Data Primer Diolah, 2018

Berdasarkan tabel 4.5 dari 70 mitra Go-Jek yang dinilai oleh 2 konsumen, secara umum dapat dilihat dari dimensi Assurance. Penilaian terhadap mitra Go-Jek secara keseluruhan masih terdapat pelanggaran terhadap SOP, terdapat 2 mitra Go-Jek atau 3% belum bekerja sesuai SOP yang masuk dalam kategori sangat tidak baik, sedangkan 17 mitra Go-Jek dan 24% belum bekerja SOP yang masuk dalam kategori tidak baik, lalu 26 mitra Go-Jek atau 37% belum bekerja sesuai SOP yang masuk dalam kategori cukup, akan tetapi untuk 23 mitra Go-Jek atau 33% sudah bekerja sesuai SOP dengan baik, sedangkan

untuk 2 mitra Go-Jek atau 3% sudah bejera sesuai SOP dengan sangat baik. Hal ini dapat dilihat lebih rinci melalui masing-masing pernyataan seperti A1 seperti mitra Go-Jek menjamin keselamatan penumpang, sebanyak 33 mitra Go-Jek atau 47% masuk dalam kategori sangat menjamin. Sedangkan 16 mitra Go-Jek atau 23% masuk dalam kategori menjamin, lalu 1 mitra Go-Jek atau 2% masuk dalam kategori cukup menjamin. Selanjutnya 15 mitra Go-Jek atau 21% masuk dalam kategori tidak menjamin dan 5 mitra Go-Jek atau 7% masuk dalam kategori sangat tidak menjamin.

Pada pernyataan A2 yaitu mitra Go-Jek menjamin penumpang terhindar dari debu, sebanyak 9 mitra Go-Jek atau 13% masuk dalam kategori sangat menjamin. Sedangkan 10 mitra Go-Jek atau 14% masuk dalam kategori menjamin, lalu 7 mitra Go-Jek atau 7% masuk dalam kategori cukup. Selanjutnya 32 mitra Go-Jek atau 46% masuk dalam kategori tidak menjamin, sisanya 14 mitra Go-Jek atau 20% masuk dalam kategori sangat tidak menjamin.

Pada pernyataan A3 yaitu mitra Go-Jek menjamin kebersihan kepala penumpang, sebanyak 9 mitra Go-Jek atau 13% masuk dalam kategori sangat menjamin. Sedangkan 15 mitra Go-Jek atau 14% masuk dalam kategori menjamin, lalu 3 mitra Go-Jek atau 4% masuk dalam kategori cukup menjamin. Selanjutnya 20 mitra Go-Jek atau 40% masuk dalam kategori tidak menjamin dan 15 mitra Go-Jek atau 21% masuk dalam kategori sangat tidak menjamin.

Pada pernyataan A4 yaitu helm yang diberikan mitra Go-Jek kepada penumpang dapat berfungsi, sebanyak 14 mitra Go-Jek atau 20% masuk dalam kategori sangat berfungsi. Sedangkan 23 mitra Go-Jek atau 33% masuk dalam kategori berfungsi, lalu 13



mitra Go-Jek atau 18% masuk dalam kategori cukup berfungsi dan 15 mitra Go-Jek atau 21% masuk dalam kategori tidak berfungsi.

Pada pernyataan A5 yaitu mitra Go-Jek mampu memberikan rute tercepat kepada penumpang, sebanyak 15 mitra Go-Jek atau 21% masuk dalam kategori sangat mampu. Sedangkan 21 mitra Go-Jek atau 30% masuk dalam kategori mampu, lalu 6 mitra Go-Jek atau 8% masuk dalam kategori cukup mampu. Selanjutnya 27 mitra Go-Jek atau 38% masuk dalam kategori tidak mampu dan 1 mitra Go-Jek atau 2% masuk dalam kategori sangat tidak mampu.

Pada pernyataan A6 yaitu mitra Go-Jek paham mengenai lokasi tujuan, sebanyak 12 mitra Go-Jek atau 17% masuk dalam kategori sangat paham. Sedangkan 21 mitra Go-Jek atau 30% masuk dalam kategori paham, lalu 17 mitra Gojek atau 24% masuk dalam kategori cukup paham. Selanjutnya 20 mitra Go-Jek atau 28% masuk dalam kategori tidak paham dan 1 mitra Go-Jek atau 2% masuk dalam kategori sangat tidak paham.

Kesimpulan dari indikator-indikator yang tertera pada variabel *Assurance* terdapat pelanggaran standar operasional prosedur yang sering dilakukan oleh mitra Go-Jek yaitu mitra Go-Jek menjamin penumpang dari debu dan mitra Go-Jek menjamin kebersihan kepala penumpang, dengan jumlah frekuensi sebanyak 51 mitra Go-Jek atau 73% yang melanggar SOP yaitu tidak menawarkan masker atau memberikan masker ke penumpang dan 46 mitra Go-Jek atau 65% yang melanggar SOP yaitu tidak menawarkan atau memberikan penutup kepala kepada penumpang.

#### d. Variabel *Emphaty*

Berikut penilaian responden terhadap *Emphaty*

**Tabel 4.6**  
**Penilaian Responden terhadap *Emphaty***

Pernyataan		1		2		3		4		5		Mean
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
E1	Kemampuan mitra (driver) Go-Jek menyapa penumpang	0	0	19	27	7	10	28	40	16	23	<b>3,4</b>
E2	Kemampuan mitra (driver) Go-Jek bersikap sopan kepada penumpang	0	0	1	2	20	28	28	40	21	30	<b>3,8</b>
E3	Kemampuan mitra (driver) Go-Jek mengucapkan salam kepada penumpang	0	0	16	23	13	18	29	41	12	17	<b>3,3</b>
E4	Kemampuan mitra (driver) Go-Jek dalam berpromosi	10	14	22	31	9	13	13	18	16	23	<b>2,9</b>
<b><i>Emphaty</i></b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>12</b>	<b>17</b>	<b>19</b>	<b>27</b>	<b>28</b>	<b>40</b>	<b>10</b>	<b>14</b>	<b>3,36</b>

Sumber: Data Primer Diolah, 2018

Berdasarkan tabel 4.6 dari 70 mitra Go-Jek yang dinilai oleh 2 konsumen, secara umum dapat dilihat dari dimensi *Emphaty*. Penilaian terhadap mitra Go-Jek secara keseluruhan masih ada yang melakukan pelanggaran terhadap SOP, terdapat 1 mitra Go-Jek atau 2% bekerja sesuai SOP masuk dalam kategori sangat tidak baik, lalu 12 mitra Go-Jek atau 17% masuk dalam kategori tidak baik dan 19 mitra Go-Jek atau 27% masuk dalam kategori cukup, akan tetapi untuk 28 mitra Go-Jek atau 40% sudah bekerja sesuai SOP dengan baik, sedangkan untuk 10 mitra Go-Jek atau 14% sudah bekerja sesuai SOP dengan sangat baik. Hal ini dapat dilihat lebih rinci melalui masing-masing pernyataan seperti E1 yaitu kemampuan mitra Go-Jek menyapa penumpang, sebanyak 16 mitra Go-Jek atau 23% masuk dalam kategori sangat mampu. Sedangkan 28 mitra Go-Jek atau 40%

masuk dalam kategori mampu, lalu 7 mitra Go-Jek atau 10% masuk dalam kategori cukup mampu dan 19 mitra Go-Jek atau 27% masuk dalam kategori tidak mampu.

Pada pernyataan E2 yaitu kemampuan mitra Go-Jek bersikap sopan kepada penumpang, sebanyak 21 mitra Go-Jek atau 30% masuk dalam kategori sangat mampu. Sedangkan 28 mitra Go-Jek atau 40% masuk dalam kategori mampu, lalu 20 mitra Go-Jek atau 28% masuk dalam kategori cukup mampu dan 1 mitra Go-Jek atau 2% masuk dalam kategori tidak mampu.

Pada pernyataan E3 yaitu kemampuan mitra Go-Jek mengucapkan salam kepada penumpang, sebanyak 12 mitra Go-Jek atau 17% masuk dalam kategori sangat mampu. Sedangkan 29 mitra Go-Jek atau 41% masuk dalam kategori mampu, lalu 13 mitra Go-Jek atau 18% masuk dalam kategori cukup mampu dan 16 mitra Go-Jek atau 23% masuk dalam kategori tidak mampu.

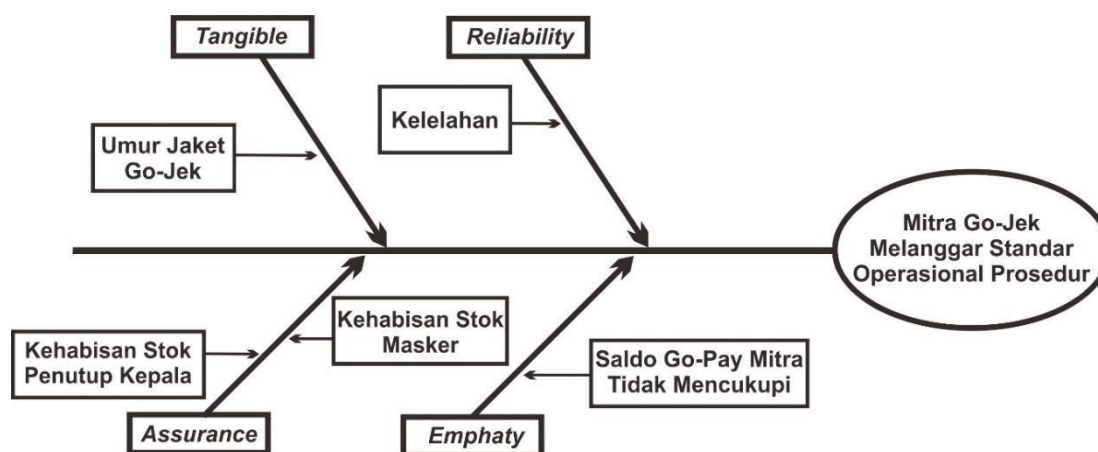
Pada pernyataan E4 yaitu kemampuan mitra Go-Jek dalam berpromosi, sebanyak 16 mitra Go-Jek atau 23% masuk dalam kategori sangat mampu. Sedangkan 13 mitra Go-Jek atau 18% masuk dalam kategori mampu, lalu 9 mitra Go-Jek atau 13% masuk dalam kategori cukup mampu. Selanjutnya 22 mitra Go-Jek atau 31% masuk dalam kategori tidak mampu dan 10 mitra Go-Jek atau 14% masuk dalam kategori sangat tidak mampu.

Kesimpulan dari indikator-indikator yang tertera pada variabel *Emphaty* terdapat pelanggaran standar operasional prosedur yang sering dilakukan oleh mitra Go-Jek yaitu kemampuan mitra Go-Jek berpromosi, dengan jumlah frekuensi sebanyak 41 mitra Go-Jek atau 58% yang melanggar SOP yaitu mitra Go-Jek tidak melakukan promosi kepada penumpang.

### 4.3 Analisis Diagram Ishikawa

Gambar 4.1

#### Diagram Ishikawa



Sumber: Data Primer Diolah, 2018

#### 4.3.1 Penjelasan Diagram Sebab-Akibat (Ishikawa)

Diagram ishikawa merupakan sebuah diagram yang digunakan untuk menunjukkan kemungkinan penyebab kejadian atau masalah tertentu. Diagram ini dikembangkan oleh Dr. Kaoru Ishikawa pada tahun 1943, yang berasal dari negara Jepang. Diagram Ishikawa sering disebut dengan diagram sebab-akibat dan *fishbone* karena bentuk yang menyerupai tulang ikan diagram Ishikawa. Diagram sebab-akibat adalah sebuah teknik grafis yang digunakan untuk mengurutkan dan menghubungkan interaksi antara faktor-faktor yang berpengaruh dalam suatu proses. Hal ini juga menggambarkan kemungkinan penyebab masalah tertentu dengan menyortir dan menghubungkan setiap penyebab dengan menggunakan klasifikasi skema.

a. Variabel *Tangible*

Mitra Go-Jek saat bekerja selalu menunjukkan atau menampilkan kondisi fisik dan kondisi kendaraan yang mampu diberikan kepada konsumen. Kondisi fisik seragam dan kendaraan yang bersih mitra Go-Jek merupakan hal yang penting telah ditetapkan dalam standar operasional prosedur mitra Go-Jek. Namun, terdapat faktor yang menyebabkan mitra Go-Jek melanggar standar operasional prosedur tersebut, yaitu umur jaket Go-Jek yang dikenakan sudah cukup lama sehingga tingkat kualitas jaket Go-Jek sudah tidak baik lagi seperti warna jaket Go-Jek yang sudah pudar, kerapian jahitan jaket yang sudah tidak rapi kembali walaupun mitra Go-Jek sudah berusaha tampil sebaik mungkin tetapi tidak terlihat begitu bersih dan rapi oleh konsumen.

b. Variabel *Reliability*

Kemampuan mitra Go-Jek dalam mengendalikan kendaraan dengan baik dan memuaskan penumpang yang telah dijanjikan untuk menjamin kenyamanan dan keselamatan penumpang ketika melakukan pengantaran ke lokasi tujuan. Kenyamanan dan keselamatan konsumen merupakan prioritas pertama yang telah dijanjikan oleh mitra Go-Jek karena hal itu telah ditetapkan di standar operasional prosedur. Namun, terdapat faktor yang menyebabkan mitra Go-Jek melanggar standar operasional prosedur tersebut, yaitu kelelahan mitra Go-Jek yang mengakibatkan ketidaknyamanan konsumen dalam mengendarai kendaraan.

c. Variabel *Assurance*

Pada pelayanan mitra Go-Jek berusaha untuk membuat konsumen merasa aman dalam hal pemakaian jasa Go-Jek, dan juga selalu sopan terhadap konsumen, seperti: keselamatan, mengerti lokasi tujuan, memberikan helm standar Go-Jek serta memberikan masker dan penutup kepala secara gratis. Selain itu, mitra Go-Jek selalu mengutamakan kejujuran dan kepercayaan. Namun, pada kenyataannya terdapat 2 faktor yang menyebabkan mitra Go-Jek melanggar standar operasional prosedur tersebut yaitu kehabisan stok masker dan stok penutup kepala sehingga mitra Go-Jek tidak bisa memenuhi permintaan konsumen ketika konsumen membutuhkan masker dan penutup kepala.

d. Variabel *Emphaty*

Mitra Go-Jek mampu menjadikan konsumen seperti partner dan juga menciptakan hubungan relasional yang baik dengan pelanggan serta memenuhi kebutuhan yang diinginkan oleh pelanggan. Mengucapkan salam, menyapa penumpang, bersikap sopan, dan mampu melakukan promosi merupakan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Namun, terdapat faktor yang menyebabkan mitra Go-Jek melanggar standar operasional prosedur tersebut, yaitu mitra Go-Jek tidak melakukan promosi kepada konsumen sehingga mitra Go-Jek tidak bisa memenuhi permintaan perusahaan.

#### **4.4 Faktor-Faktor Mitra Go-Jek Melanggar SOP**

Faktor pertama yang menyebabkan mitra Go-Jek melakukan pelanggaran SOP adalah umur jaket Go-Jek yang sudah lama, sehingga berdampak pada kualitas jaket mitra Go-Jek yang digunakan seperti warna jaket Go-Jek yang sudah pudar, jahitan yang sudah tidak rapi, terdapat bagian jaket Go-Jek yang sudah copot. Faktor ini disebabkan oleh sistem PT Go-Jek Indonesia yang tidak memberikan jaket Go-Jek kepada mitra secara gratis, tetapi mitra Go-Jek harus membeli jaket Go-Jek seharga Rp.100.000, selain itu jaket Go-Jek yang tersedia di perusahaan tidak setiap hari tersedia dan tidak semua ukuran jaket tersedia, sehingga mitra Go-Jek masih tetap menggunakan jaket Go-Jek dengan kualitas yang tidak baik.

Faktor kedua yang menyebabkan mitra Go-Jek melakukan pelanggaran SOP adalah kelelahan yang menimbulkan ketidaknyamanan mitra Go-Jek dalam mengendarai kendaraan, hal ini disebabkan oleh sistem dari PT Go-Jek Indonesia karena pada sistem PT Go-Jek Indonesia memberikan target point kepada setiap mitra Go-Jek jika mitra Go-Jek bisa memperoleh point dengan jumlah 20 dalam sehari akan mendapat bonus Rp.80.000. Jumlah target point 20 yang harus diselesaikan dalam sehari menimbulkan kelelahan yang dirasakan oleh mitra Go-Jek.

Faktor ketiga yang menyebabkan mitra Go-Jek melakukan pelanggaran SOP adalah kehabisan stok masker dan penutup kepala disaat bekerja, yang menimbulkan mitra Go-Jek tidak dapat memenuhi permintaan dari konsumen, pelanggaran SOP ini disebabkan oleh 2 hal yaitu pertama, mitra Go-Jek tidak

mempersiapkan kebutuhan masker dan penutup kepala yang akan diberikan kepada konusmen saat bekerja, contohnya ketika mitra Go-Jek sudah mendapatkan 10 konsumen dan mitra Go-Jek membawa 10 masker dan penutup kepala tetapi ketika masker dan penutup kepala sudah habis mitra Go-Jek masih mendapatkan konsumen sehingga konsumen yang mitra Go-Jek dapatkan tidak mendapat masker dan penutup kepala. Kedua, PT Go-Jek Indonesia mempunyai stok masker dan penutup kepala yang terbatas sehingga tidak semua mitra Go-Jek mendapatkan masker dan penutup kepala.

Faktor keempat yang menyebabkan mitra Go-Jek melakukan pelanggaran SOP adalah saldo GO-PAY mitra Go-Jek tidak cukup untuk melakukan pengisian saldo kekonsumen yang menimbulkan mitra Go-Jek tidak dapat melakukan promosi atau menawarkan GO-PAY kepada konsumennya. Hal ini disebabkan oleh mitra Go-Jek yang terkadang mengambil semua uang yang ada didalam saldo rekening ponsel diaplikasi mitra Go-Jek tersebut yang mengakibatkan tidak ada saldo yang tersisa di rekening ponsel mitra Go-Jek. PT Go-Jek Indonesia merekomendasikan setiap mitra Go-Jek setidaknya menyisakan saldo rekening ponsel Rp.50.000 didalam aplikasi mitra Go-Jek, supaya mitra Go-Jek mampu memenuhi permintaan konsumen dan mampu berpromosi kepada konsumennya.



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Dari keseluruhan hasil kuesioner responden pasangan yaitu 140 kuesioner, maka diperoleh hasil analisis yang menunjukkan bahwa mitra Go-Jek paguyuban Lempuyangan masih ada beberapa standar operasional prosedur dari PT Go-Jek Indonesia yang masih dilanggar oleh mitra Go-Jek. Hal ini bisa dilihat di setiap variabel yang digunakan pada penelitian ini, sebagai berikut:

1. Pertama, variabel *tangible* yaitu mitra Go-Jek secara keseluruhan masih ada yang melakukan pelanggaran terhadap SOP, dari 6 indikator pernyataan yang diajukan oleh penulis terdapat pelanggaran standar operasional prosedur yang sering dilakukan oleh mitra Go-Jek yaitu kondisi jaket mitra Go-Jek yang digunakan saat bekerja, dengan jumlah frekuensi sebanyak 41 mitra Go-Jek atau 58% yang melanggar SOP yaitu jaket mitra Go-Jek dalam keadaan tidak baik. Hal ini disebabkan oleh mitra Go-Jek melanggar standar operasional prosedur tersebut, yaitu umur jaket Go-Jek yang dikenakan sudah cukup lama sehingga tingkat kualitas jaket Go-Jek sudah tidak baik lagi.
2. Kedua, variabel *Realibility* yaitu mitra Go-Jek secara keseluruhan masih ada yang melakukan pelanggaran terhadap SOP, dari 4 indikator yang diajukan penulis masih terdapat pelanggaran standar operasional prosedur yang sering dilakukan oleh mitra Go-Jek yaitu kenyamanan mitra Go-Jek dalam mengendarai motor,

dengan jumlah frekuensi sebanyak 43 mitra Go-Jek atau 61% yang melanggar SOP yaitu tidak nyaman dalam mengendarai motor.

3. Ketiga, variabel *Assurance* yaitu mitra Go-Jek secara keseluruhan masih ada yang melakukan pelanggaran terhadap SOP, dari 6 indikator yang tertera pada variabel *Assurance* terdapat pelanggaran standar operasional prosedur yang sering dilakukan oleh mitra Go-Jek yaitu mitra Go-Jek menjamin penumpang dari debu dan mitra Go-Jek menjamin kebersihan kepala penumpang, dengan jumlah frekuensi sebanyak 51 mitra Go-Jek atau 73% yang melanggar SOP yaitu tidak menawarkan masker atau memberikan masker ke penumpang dan 46 mitra Go-Jek atau 65% yang melanggar SOP yaitu tidak menawarkan atau memberikan penutup kepala kepada penumpang.
4. Keempat, variabel *Emphaty* yaitu mitra Go-Jek secara keseluruhan masih ada yang melakukan pelanggaran terhadap SOP, dari 4 indikator yang tertera pada variabel *Emphaty* terdapat pelanggaran standar operasional prosedur yang sering dilakukan oleh mitra Go-Jek yaitu kemampuan mitra Go-Jek berpromosi, dengan jumlah frekuensi sebanyak 41 mitra Go-Jek atau 58% yang melanggar SOP yaitu mitra Go-Jek tidak melakukan promosi kepada penumpang, sehingga mitra Go-Jek tidak bisa memenuhi permintaan konsumen.

## **5.2 Saran**

Berikut ini saran yang dapat peneliti berikan dalam meminimalisirkan faktor-faktor yang sering dilanggar oleh mitra Go-Jek paguyuban Lempuyangan sehingga mitra Go-

Jek tidak memenuhi persyaratan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan oleh PT Go-Jek Indonesia:

1. Faktor umur seragam.

seharusnya manajemen PT Go-Jek Indonesia memberikan tanda terima kasih atau penghargaan kepada mitra Go-Jek dengan memberikan jaket Go-Jek secara gratis dalam setahun karena jaket Go-Jek yang dikenakan oleh mitra Go-Jek merupakan sebuah iklan tertentu yang bisa meningkatkan citra PT Go-Jek Indonesia secara tidak langsung mitra Go-Jek sudah mengiklankan PT Go-Jek Indonesia kepada masyarakat

2. Faktor kelelahan

Hal ini disebabkan oleh sistem bonus point yang diberikan oleh PT Go-Jek Indonesia terlalu banyak yaitu 20 point dalam sehari. Seharusnya PT Go-Jek Indonesia bisa menurunkan target point yang diberikan oleh mitra Go-Jek agar mitra Go-Jek tidak kelelahan dalam bekerja karena mitra Go-Jek sangat termotivasi untuk mendapatkan bonus dari perusahaan dengan memenuhi target point yang telah ditentukan.

3. Faktor stok masker dan penutup kepala habis

Mitra Go-Jek agar bisa lebih memperhatikan jumlah masker dan penutup kepala yang akan digunakan dengan jumlah konsumen yang akan ditarget oleh mitra Go-Jek. Selanjutnya, sistem pembagian masker dan penutup kepala yang dilakukan oleh PT Go-Jek Indonesia agar bisa diperbaiki dan mampu memenuhi permintaan mitra Go-Jek atau PT Go-Jek Indonesia bisa bekerja

sama dengan perusahaan spray pembersih helm untuk mensterilkan helm seketika itu.

4. Faktor saldo Go-Pay mitra tidak mencukupi

Sebaiknya mitra Go-Jek harus menyisakan saldo GO-PAY yang dimiliki mitra Go-Jek sehingga bisa melakukan promosi dan memenuhi permintaan konsumen dan PT Go-Jek Indonesia seharusnya membuat kebijakan supaya saldo GO-PAY yang ada direkening ponsel mitra Go-Jek tidak bisa diambil semua, minimal tersisa Rp. 50.000 agar mitra Go-Jek masih tetap bisa menawarkan GO-PAY kepada konsumennya.

Dari saran yang telah diberikan oleh peneliti diatas, terdapat saran yang penting untuk PT Go-Jek Indonesia yaitu melakukan sosialisasi SOP dan pelatihan terlebih dahulu kepada seluruh calon mitra Go-Jek agar bisa lebih mengerti SOP dan bagaimana menjalankan SOP dengan baik. Dengan demikian PT Go-Jek Indonesia harus lebih menekankan pelayanan yang baik untuk penumpang agar penumpang merasa nyaman menggunakan jasa Go-Jek.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adrian Soemantadiredja, Aida Vitayala, Irman Hermadi. (2015), Analysis Adoption of Innovation Go-jek Application. *International Journal of Science and Research (IJSR)*. Vol 6 no 3.
- Annisa Citra Dewi, Rizka. (2016), *Evaluasi Penerapan Standard Operating Procedure (SOP) Studi Pada Penjual Bensin Eceran di Wilayah Wedomartani Ngemplak Sleman Yogyakarta*, Skripsi Manajemen (Tidak dipublikasikan), Yogyakarta: Program Sarjana UII.
- Arikunto. (2005), *Manajemen Penelitian*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Arini, Soemohadiwidjojo. T. (2014), *Mudah Menyusun SOP*, Jakarta: Niaga Swadaya.
- Azwar, S. (2001), *Realibilitas dan Validitas*, Pustaka Pelajar: Yogyakarta.
- Azwar S, (2009), *Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya*, Pustaka Pelajar: Yogyakarta.
- Atmoko, T. (2000), *Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*, Diperoleh pada tanggal 10 Desember 2017 di: e-dokumen.kemenag.go.id.
- Budi Darmo, Prakoso. (2015), *Pengaruh Pelaksanaan SOP Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM. 10 Tahun 2012 Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PO Citra Adi Lancar*, Skripsi Manajemen (Tidak dipublikasikan), Yogyakarta: Program Sarjana UII.
- Chase, R.B, Jacobs, F.R, dan Aquilano N.J. (2006), *Operations Management for Competitive Advantage, 11<sup>th</sup> edition*, New York: McGraw-Hill/ Irwin.
- Derryanata. (2014), *Evaluasi Kualitas Pelayanan Berbasis SOP Studi pada Pengemudi Taksi Rajawali Yogyakarta*, Skripsi Manajemen (Tidak dipublikasikan), Yogyakarta: Program Sarjana UII.
- Dwika Setyawan, Okky. (2017), *Evaluasi Penerapan Standard Operating Procedure (SOP) Driver Studi Kasus Driver Day Trans Shuttle and Corier Jogja*, Skripsi Manajemen (Tidak dipublikasikan), Yogyakarta: Program Sarjana UII.
- Fatimah, Endah Nur. (2015), *Strategi Pintar Menyusun SOP*, Yogyakarta: Pustaka Baru Press. Himpunan Kamus Bahasa Indonesia. 2003.
- Gaspersz, Vincent. (1997), *Manajemen Kualitas*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Ghozali, Imam. (2011), *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19 (edisi kelima)*, Semarang: Universitas Diponegoro.
- Heizer, J., dan Render, B. (2009), *Manajemen Operasi. Buku 2. Edisi 9. (Diterjemahkan oleh: Sungkono, C.)*, Salemba Empat: Jakarta.
- Herjanto, Eddy. (2007), *Manajemen Operasi*, Jakarta: Grasindo.

- Imamoto, T. et al, (2008), Perivesical abscess caused by migration of a fish bone from the intestinal tract. *International Journal of Urology*. Vol. 9 (405- 409).
- Ida, Nuraida. (2008), *Manajemen Administrasi Perkantoran*, Yogyakarta: Kanisius.
- Kotler, Philip. (2005), *Manajemen Pemasaran, Edisi Kesebelas, Jilid 1*, Jakarta: Erlangga.
- Kukuh. (2007), Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Komunikasi (Tik) Sebagai Wujud Inovasi Sumber Belajar Di Sekolah Dasar, *Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran Sekolah Dasar*. Vol. 1 No. 2a.
- Lupiyoadi, Rambat, and Hamdani. (2008), *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat.
- Nasution. (2004), *Manajemen Jasa Terpadu*, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nawawi, H. (2006), *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Bisnis yang Kompetitif*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Purnama, Nusya'bani. (2006), *Manajemen Kualitas, Prespektif Global*, Yogyakarta: Ekonisia.
- Purnamasari, Evita P. (2015), *Panduan Menyusun SOP*, Yogyakarta: PT. Buku Kita.
- Prastyo, Risky. (2015), *Evaluasi Kualitas Pelayanan Berbasis SOP Studi Kasus pada Pengemudi Ardian Transport*. Skripsi Manajemen (Tidak dipublikasikan), Yogyakarta: Program Sarjana UII.
- Romney, Marshall B dan Paul John Steinbart. (2006), *Sistem Informasi Akuntansi, Edisi 9*, Penerbit Salemba Empat: Jakarta.
- Stup, R., (2001). *Standard Operating Procedures: A Writing Guide*, Pennsylvania, Pennsylvania State University: Colege Of Agricultural Sciences Agricultural Research and Cooperative Extension.
- Sayuti, J. (2012), Pentingnya Standar Operasional Prosedur Kerja Untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan dalam Perusahaan, *Jurnal. Ilmiah*. Volume IV No.3.
- Syamsudin, Amir. (2012), Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur, diperoleh pada tanggal 20 Desember 2017 di: [www.djpp.depkumham.go.id](http://www.djpp.depkumham.go.id).
- Siregar, Syofian, (2010), *Statistik Deskriptif Untuk Penelitian*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sekaran, Uma. (2006), *Research Methods for Business: Metodologi Penelitian untuk Bisnis Buku 1*. Jakarta: Salemba Empat.
- Suparman, Rahmat. (2015), *Evaluasi Kualitas Pelayanan Ditinjau dari SOP PO Cebong Jaya Kabupaten Wonosono Jawa Tengah*. Skripsi Manajemen (Tidak dipublikasikan) Yogyakarta: Program Sarjana UII.
- Tambunan, R. M. (2013), *Standard Operating Procedures (SOP) Edisi 2*, Jakarta: Maeistas Publishing.

Tjptono, Fandy. (2006), *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.

Yusuf Aditya, Ilham. (2017), *Evaluasi Penerapan SOP Studi Pada SPBU Pertamina 44.555.18 Yogyakarta*. Skripsi Manajemen (Tidak dipublikasikan) Yogyakarta: Program Sarjana UII.

Yamit, Z. (2010), *Manajemen Produksi & Operasi*, Yogyakarta: EKONISIA.

Yamit, Z (2010), *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Yogyakarta: EKONOSIA.

# LAMPIRAN 1



## Lampiran Kuesioner Penelitian

### KUISIONER PENELITIAN SURAT UNTUK RESPONDEN

Kepada

Yth. Bapak/Ibu/Saudara-saudari Responden

Dengan hormat,

Dalam rangka dilakukannya Tugas Akhir/Skripsi, yang berjudul Evaluasi Penerapan Standar Operating Procedure (SOP) Studi Pada Mitra Go-Jek Cabang Yogyakarta. Saya, Mukhamad Zulfal Faradis (14311580) Mahasiswa Universitas Islam Indonesia, Fakultas Ekonomi, Jurusan Manajemen, Konsentrasi Operasional, mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara-saudari selaku pengguna jasa layanan Go-Jek untuk mengisi kuisisioner ini sesuai dengan apa yang dirasakan saat menggunakan jasa layanan Go-Jek. Kuisisioner ini hanya bertujuan untuk kepentingan akademik, tidak untuk menilai kinerja mitra Go-Jek ataupun perusahaan. Oleh karena itu Bapak/Ibu/Saudara-saudari tidak perlu mencantumkan atau menuliskan identitasnya. Atas kerjasama dan partisipasi Bapak/Ibu/Saudara-saudari, saya mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya.

Jawablah dengan memberi tanda checklist silang (x) untuk jawaban anda

#### ***Tangible***

1. Bagaimana pendapat anda mengenai kondisi jaket mitra (driver) Go-Jek yang anda tumpangi?
 

a. Sangat baik	c. Cukup baik	e. Sangat tidak baik
b. Baik	d. Tidak baik	
  
2. Kerapian mitra (driver) Go-Jek dalam berpakaian?
 

a. Sangat rapi	c. Cukup rapi	e. Sangat tidak rapi
b. Rapi	d. Tidak rapi	

3. Kebersihan motor mitra (driver) Go-Jek yang digunakan untuk penumpang?
  - a. Sangat bersih
  - b. Bersih
  - c. Cukup bersih
  - d. Tidak bersih
  - e. Sangat tidak bersih
  
4. Kelengkapan motor mitra (driver) Go-Jek yang anda tumpangi?
  - a. Sangat lengkap
  - b. Lengkap
  - c. Cukup lengkap
  - d. Tidak lengkap
  - e. Sangat tidak lengkap
  
5. Kualitas helm yang diberikan mitra (driver) Go-Jek kepada penumpang?
  - a. Sangat baik
  - b. Baik
  - c. Cukup baik
  - d. Tidak baik
  - e. Sangat tidak baik
  
6. Kebersihan helm yang diberikan mitra (driver) Go-Jek kepada penumpang?
  - a. Sangat bersih
  - b. Bersih
  - c. Cukup bersih
  - d. Tidak bersih
  - e. Sangat tidak bersih

### ***Reliability***

1. Kepatuhan mitra (driver) Go-Jek pada kecepatan mengendarai motor yang anda tumpangi?
  - a. Sangat patuh
  - b. Patuh
  - c. Cukup patuh
  - d. Tidak patuh
  - e. Sangat tidak patuh
  
2. Ketaatan mitra (driver) Go-Jek pada rambu-rambu lalu lintas?
  - a. Sangat taat
  - b. Taat
  - c. Cukup taat
  - d. Tidak taat
  - e. Sangat tidak taat
  
3. Bagaimana pendapat anda pada kenyamanan mitra (driver) Go-Jek dalam mengendarai motor?
  - a. Sangat nyaman
  - b. Nyaman
  - c. Cukup nyaman
  - d. Tidak nyaman
  - e. Sangat tidak nyaman

4. Kesopanan mitra (driver) Go-Jek terhadap anda?  
 a. Sangat sopan c. Cukup sopan b. Sopan d. Tidak sopan e. Sangat tidak sopan

### *Assurance*

1. Mitra (driver) Go-Jek menjamin keselamatan penumpang?  
 a. Sangat menjamin c. Cukup menjamin e. Sangat tidak menjamin  
 b. Menjamin d. Tidak menjamin
2. Mitra (driver) Go-Jek menjamin penumpang terhindar dari debu?  
 a. Sangat menjamin c. Cukup menjamin e. Sangat tidak menjamin  
 b. Menjamin d. Tidak menjamin
3. Mitra (driver) Go-Jek menjamin kebersihan kepala penumpang?  
 a. Sangat menjamin c. Cukup menjamin e. Sangat tidak menjamin  
 b. Menjamin d. Tidak menjamin
4. Helm yang diberikan mitra (driver) Go-Jek kepada penumpang dapat berfungsi?  
 a. Sangat berfungsi c. Cukup berfungsi e. Sangat tidak berfungsi  
 b. Berfungsi d. Tidak berfungsi
5. Mitra (driver) Go-Jek mampu memberikan rute tercepat kepada penumpang?  
 a. Sangat mampu c. Cukup mampu e. Sangat tidak mampu  
 b. Mampu d. Tidak mampu
6. Mitra (driver) Go-Jek paham mengenai lokasi tujuan?  
 a. Sangat paham c. Cukup mampu e. Sangat tidak mampu  
 b. Paham d. Tidak mampu

### *Emphaty*

1. Kemampuan mitra (driver) Go-Jek menyapa penumpang?  
 a. Sangat mampu c. Cukup mampu e. Sangat tidak mampu

- b. Mampu
- d. Tidak mampu
2. Kemampuan mitra (driver) Go-Jek bersikap sopan kepada penumpang?
- a. Sangat mampu                      c. Cukup mampu                      e. Sangat tidak mampu
- b. Mampu                                  d. Tidak mampu
3. Kemampuan mitra (driver) Go-Jek mengucapkan salam kepada penumpang?
- a. Sangat mampu                      c. Cukup mampu                      e. Sangat tidak mampu
- b. Mampu                                  d. Tidak mampu
4. Kemampuan mitra (driver) Go-Jek dalam berpromosi?
- a. Sangat mampu                      c. Cukup mampu                      e. Sangat tidak mampu
- b. Mampu                                  d. Tidak mampu

# LAMPIRAN 2

## Lampiran Analisis Deskriptif Penelitian

### A. Varibel Tangible

Pernyataan		1		2		3		4		5		Mean
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
T1	Kondisi jaket mitra (driver) Go-Jek yang anda tumpangi	10	14	22	31	9	13	13	18	16	23	<b>2,9</b>
T2	Kerapian mitra (driver) Go-Jek dalam berpakaian	4	8	13	18	23	33	14	20	15	21	<b>3.2</b>
T3	Kebersihan motor mitra (driver) Go-Jek yang digunakan untuk penumpang	0	0	1	2	20	28	28	40	19	27	<b>3.8</b>
T4	Kelengkapan motor mitra (driver) Go-Jek yang anda tumpangi	0	0	11	16	14	20	21	30	18	26	<b>3.7</b>
T5	Kualitas helm yang diberikan mitra (driver) Go-Jek kepada penumpang	0	0	19	27	8	11	27	38	10	14	<b>3.4</b>
T6	Kebersihan helm yang diberikan mitra (driver) Go-Jek kepada penumpang	0	0	16	23	13	18	29	41	11	16	<b>3.3</b>
<b>Tangible</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>14</b>	<b>21</b>	<b>16</b>	<b>23</b>	<b>30</b>	<b>42</b>	<b>10</b>	<b>14</b>	<b>3,39</b>

### B. Variabel Realibility

Pernyataan		1		2		3		4		5		Mean
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
R1	Kepatuhan mitra (driver) Go-Jek pada kecepatan mengendarai motor yang anda tumpangi	0	0	18	26	11	16	29	41	12	17	<b>3,3</b>
R2	Ketaatan mitra (driver) Go-Jek pada rambu-rambu lalu lintas	0	0	1	2	20	28	28	40	21	30	<b>3,8</b>

R3	Kenyamanan mitra (driver) Go-Jek dalam mengendarai motor	0	0	29	41	14	20	12	17	10	14	<b>3,3</b>
R4	Kesopanan mitra (driver) Go-Jek terhadap penumpang	0	0	1	2	20	28	28	40	19	27	<b>3,8</b>
<b>Reliability</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>11</b>	<b>21</b>	<b>31</b>	<b>27</b>	<b>38</b>	<b>14</b>	<b>20</b>	<b>3,54</b>

### C. Variabel Assurance

Pernyataan		1		2		3		4		5		Mean
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
A1	Mitra (driver) Go-Jek menjamin keselamatan penumpang	5	7	15	21	1	2	16	23	33	47	<b>3,6</b>
A2	Mitra (driver) Go-Jek menjamin penumpang terhindar dari debu	14	20	32	46	5	7	10	14	9	13	<b>2,4</b>
A3	Mitra (driver) Go-Jek menjamin kebersihan kepala penumpang	15	21	28	40	3	4	15	14	9	13	<b>2,6</b>
A4	Helm yang diberikan mitra (driver) Go-Jek kepada penumpang dapat berfungsi	0	0	15	21	13	18	23	33	14	20	<b>3,5</b>
A5	Mitra (driver) Go-Jek mampu memberikan rute tercepat kepada penumpang	1	2	27	38	6	8	21	30	15	21	<b>3,2</b>
A6	Mitra (driver) Go-Jek paham mengenai lokasi tujuan	1	2	20	28	17	24	21	30	12	17	<b>3,2</b>
<b>Assurance</b>		<b>2</b>	<b>3</b>	<b>17</b>	<b>24</b>	<b>26</b>	<b>37</b>	<b>23</b>	<b>33</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>3,08</b>

### D. Variabel Emphaty

Pernyataan		1		2		3		4		5		Mean
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
E1	Kemampuan mitra (driver) Go-Jek menyapa penumpang	0	0	19	27	7	10	28	40	16	23	<b>3,4</b>

E2	Kemampuan mitra (driver) Go-Jek bersikap sopan kepada penumpang	0	0	1	2	20	28	28	40	21	30	<b>3,8</b>
E3	Kemampuan mitra (driver) Go-Jek mengucapkan salam kepada penumpang	0	0	16	23	13	18	29	41	12	17	<b>3,3</b>
E4	Kemampuan mitra (driver) Go-Jek dalam berpromosi	10	14	22	31	9	13	13	18	16	23	<b>2,9</b>
<b><i>Emphaty</i></b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>12</b>	<b>17</b>	<b>19</b>	<b>27</b>	<b>28</b>	<b>40</b>	<b>10</b>	<b>14</b>	<b>3,36</b>



# LAMPIRAN 3

## Lampiran Hasil Uji Reliabilitas

### Reliability *Tangible*

#### Scale: ALL VARIABLES

##### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	70	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	70	100.0

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

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.852	6

##### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
T1	2.9214	1.25293	70
T2	3.2429	1.03119	70
T3	3.7571	.65797	70
T4	3.6571	.94617	70
T5	3.4071	.99380	70
T6	3.3357	.88351	70

##### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
T1	17.4000	12.019	.710	.817
T2	17.0786	12.700	.815	.791

T3	16.5643	16.115	.607	.839
T4	16.6643	14.404	.620	.830
T5	16.9143	14.051	.633	.828
T6	16.9857	15.456	.506	.850

## Reliability *Realibility*

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	70	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	70	100.0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.801	4

#### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
R1	3.3071	.91006	70
R2	3.7571	.65797	70
R3	3.3429	1.00196	70
R4	3.7571	.65797	70

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
R1	10.8571	3.871	.575	.775
R2	10.4071	4.459	.672	.738
R3	10.8214	3.428	.627	.759
R4	10.4071	4.459	.672	.738

## Reliability Assurance

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	70	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	70	100.0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.670	6

#### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
A1	3.5714	1.22559	70
A2	2.4286	1.14299	70
A3	2.5643	1.24505	70
A4	3.5357	.99754	70
A5	3.1571	1.09856	70

A6	3.2286	.93903	70
----	--------	--------	----

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
A1	14.9143	12.427	.339	.652
A2	16.0571	12.395	.392	.631
A3	15.9214	11.823	.407	.627
A4	14.9500	13.247	.360	.642
A5	15.3286	11.956	.486	.598
A6	15.2571	13.013	.437	.620

## Reliability *Emphaty*

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	70	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	70	100.0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.748	4

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
E1	3.4071	.99380	70
E2	3.7571	.65797	70
E3	3.3357	.88351	70
E4	2.9214	1.25293	70

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
E1	10.0143	4.746	.660	.620
E2	9.6643	6.331	.552	.709
E3	10.0857	5.645	.516	.705
E4	10.5000	4.232	.541	.720

# LAMPIRAN 4

## Lampiran Hasil Hasil Uji Validitas

### Correlations *Tangible*

#### Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
T1	2.9214	1.25293	70
T2	3.2429	1.03119	70
T3	3.7571	.65797	70
T4	3.6571	.94617	70
T5	3.4071	.99380	70
T6	3.3357	.88351	70
TT	20.3214	4.44453	70
MT	3.3869	.74076	70

#### Correlations

		T1	T2	T3	T4	T5	T6	TT
T1	Pearson Correlation	1	.856 **	.543 **	.490 **	.489 **	.306 *	.835 **
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.010	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70
T2	Pearson Correlation	.856 **	1	.585 **	.636 **	.482 **	.414 **	.886 **
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70
T3	Pearson Correlation	.543 **	.585 **	1	.470 **	.414 **	.335 **	.696 **
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.005	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70
T4	Pearson Correlation	.490 **	.636 **	.470 **	1	.463 **	.356 **	.743 **
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.002	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70
T5	Pearson Correlation	.489 **	.482 **	.414 **	.463 **	1	.626 **	.757 **
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70
T6	Pearson Correlation	.306 *	.414 **	.335 **	.356 **	.626 **	1	.647 **
	Sig. (2-tailed)	.010	.000	.005	.002	.000		.000
	N	70	70	70	70	70	70	70
TT	Pearson Correlation	.835 **	.886 **	.696 **	.743 **	.757 **	.647 **	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	70	70	70	70	70	70	70



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

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

## Correlations *Reliability*

### Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
R1	3.3071	.91006	70
R2	3.7571	.65797	70
R3	3.3429	1.00196	70
R4	3.7571	.65797	70
RT	14.1643	2.59978	70
MR	3.5411	.64994	70

### Correlations

		R1	R2	R3	R4	RT
R1	Pearson Correlation	1	.362**	.654**	.362**	.785**
	Sig. (2-tailed)		.002	.000	.002	.000
	N	70	70	70	70	70
R2	Pearson Correlation	.362**	1	.430**	1.000**	.799**
	Sig. (2-tailed)	.002		.000	.000	.000
	N	70	70	70	70	70
R3	Pearson Correlation	.654**	.430**	1	.430**	.832**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	70	70	70	70	70
R4	Pearson Correlation	.362**	1.000**	.430**	1	.799**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000		.000
	N	70	70	70	70	70
RT	Pearson Correlation	.785**	.799**	.832**	.799**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	70	70	70	70	70

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

## Correlations Assurance

### Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
A1	3.5714	1.22559	70
A2	2.4286	1.14299	70
A3	2.5643	1.24505	70
A4	3.5357	.99754	70
A5	3.1571	1.09856	70
A6	3.2286	.93903	70
AT	18.4857	4.10547	70
MT	3.0810	.68424	70

### Correlations

		A1	A2	A3	A4	A5	A6	AT
A1	Pearson Correlation	1	.376**	.291*	.113	.126	.159	.589**
	Sig. (2-tailed)		.001	.014	.350	.298	.189	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70
A2	Pearson Correlation	.376**	1	.365**	.142	.243*	.059	.614**
	Sig. (2-tailed)	.001		.002	.241	.043	.626	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70
A3	Pearson Correlation	.291*	.365**	1	.167	.210	.241*	.644**
	Sig. (2-tailed)	.014	.002		.166	.081	.044	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70
A4	Pearson Correlation	.113	.142	.167	1	.425**	.355**	.562**
	Sig. (2-tailed)	.350	.241	.166		.000	.003	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70
A5	Pearson Correlation	.126	.243*	.210	.425**	1	.600**	.677**
	Sig. (2-tailed)	.298	.043	.081	.000		.000	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70
A6	Pearson Correlation	.159	.059	.241*	.355**	.600**	1	.613**
	Sig. (2-tailed)	.189	.626	.044	.003	.000		.000
	N	70	70	70	70	70	70	70
AT	Pearson Correlation	.589**	.614**	.644**	.562**	.677**	.613**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	70	70	70	70	70	70	70

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

## Correlations *Empahy*

### Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
E1	3.4071	.99380	70
E2	3.7571	.65797	70
E3	3.3357	.88351	70
E4	2.9214	1.25293	70
ET	13.4214	2.93114	70
MR	3.3554	.73278	70

### Correlations

		E1	E2	E3	E4	ET
E1	Pearson Correlation	1	.414**	.626**	.489**	.830**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	70	70	70	70	70
E2	Pearson Correlation	.414**	1	.335**	.543**	.698**
	Sig. (2-tailed)	.000		.005	.000	.000
	N	70	70	70	70	70
E3	Pearson Correlation	.626**	.335**	1	.306*	.720**
	Sig. (2-tailed)	.000	.005		.010	.000
	N	70	70	70	70	70
E4	Pearson Correlation	.489**	.543**	.306*	1	.807**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.010		.000
	N	70	70	70	70	70
ET	Pearson Correlation	.830**	.698**	.720**	.807**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	70	70	70	70	70

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

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

# LAMPIRAN 5

## Lampiran Tabulasi Data Mentah

No	Tangible						Realibility				Assurance						Emphaty				
	T1	T2	T3	T4	T5	T6	R1	R2	R3	R4	A1	A2	A3	A4	A5	A6	E1	E2	E3	E4	
1	1	3	3	3	3	3	4	2	3	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4
	2	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
2	1	1	2	3	2	3	4	4	3	3	3	5	1	2	2	2	2	3	3	4	1
	2	1	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	1	2	2	2	2	3	3	3	1
3	1	2	3	3	5	3	4	4	3	4	3	4	2	4	5	4	3	4	3	4	2
	2	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	2
4	1	3	4	4	5	3	5	5	4	3	4	4	2	1	5	3	4	3	4	5	3
	2	3	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	2	1	5	3	5	3	4	4	3
5	1	2	3	4	3	2	2	2	3	2	4	5	2	1	3	2	2	2	4	2	2
	2	2	3	3	3	2	2	2	4	2	3	4	2	1	3	2	2	2	3	2	2
6	1	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	1	4	5	2	4	4	4	4	4
	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	1	3	4	2	4	4	5	4	4
7	1	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	1	1	3	2	2	2	3	2	2
	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	1	1	3	2	2	2	3	2	2
8	1	2	3	4	4	5	4	4	4	5	4	2	2	5	4	5	3	5	4	4	2
	2	2	3	4	4	4	3	3	4	4	4	2	2	5	4	4	3	4	4	3	2
9	1	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	2	2	4	4	5	5	5	4	4	4
	2	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	2	2	4	4	5	4	5	4	5	5
10	1	2	3	4	5	4	4	3	3	4	3	5	2	1	5	4	3	3	3	4	2
	2	2	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	2	1	4	3	3	4	4	3	2

No	Tangible						Realibility				Assurance						Emphaty				
	T1	T2	T3	T4	T5	T6	R1	R2	R3	R4	A1	A2	A3	A4	A5	A6	E1	E2	E3	E4	
11	1	2	4	5	5	3	5	5	4	3	5	5	2	4	5	3	4	3	5	5	2
	2	2	3	4	4	3	4	4	5	3	4	4	2	4	4	3	5	3	4	4	2
12	1	3	3	4	5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	3	4	3	3	3
	2	3	3	3	5	4	3	3	4	4	3	5	3	3	5	3	3	3	4	3	3
13	1	1	2	5	4	2	3	3	5	2	4	1	1	2	4	2	3	2	4	3	1
	2	1	2	4	4	2	3	3	4	2	5	1	1	2	4	2	3	2	5	3	1
14	1	1	2	3	2	4	2	2	3	4	3	5	4	3	2	4	2	4	3	2	1
	2	1	2	3	2	4	2	2	3	4	3	5	3	4	2	4	2	4	3	2	1
15	1	4	4	4	3	5	4	4	4	5	4	5	4	2	4	5	4	5	4	4	4
	2	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	2	3	5	4	5	4	4	4
16	1	2	3	4	4	5	5	5	3	4	3	5	2	3	4	4	5	5	4	5	2
	2	2	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	2	3	3	5	4	4	3	4	2
17	1	3	3	5	5	3	3	4	5	3	5	5	4	3	5	4	4	4	5	4	3
	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3
18	1	3	3	4	5	5	4	4	5	5	5	1	1	1	4	5	4	5	5	4	3
	2	3	3	5	4	5	4	4	4	5	4	1	1	1	5	5	4	5	4	4	3
19	1	5	4	5	3	3	3	4	5	3	4	5	2	5	4	4	3	4	5	4	4
	2	4	3	3	4	4	4	3	4	4	5	4	2	5	3	3	4	3	4	3	5
20	1	2	3	3	4	5	5	5	3	4	3	1	1	1	4	5	5	4	3	5	2
	2	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	1	1	1	4	4	4	5	3	4	2

No	Tangible						Realibility				Assurance						Emphaty				
	T1	T2	T3	T4	T5	T6	R1	R2	R3	R4	A1	A2	A3	A4	A5	A6	E1	E2	E3	E4	
21	1	3	3	5	5	5	4	5	5	5	4	4	2	5	5	5	5	5	4	4	3
	2	3	3	4	4	5	5	4	4	5	5	4	2	4	4	5	4	5	5	5	3
22	1	1	3	3	2	2	4	4	3	2	3	5	1	5	2	2	4	2	3	4	1
	2	1	2	3	2	2	4	4	3	2	3	4	1	4	2	2	4	2	3	4	1
23	1	2	3	3	3	2	4	4	3	2	3	1	1	1	3	2	2	2	3	4	2
	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	1	1	1	3	2	2	2	3	3	2
24	1	5	5	4	5	5	3	3	4	5	3	2	4	4	5	5	3	5	4	3	4
	2	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	2	4	4	4	4	3	4	3	3	5
25	1	4	5	5	5	4	3	3	5	4	5	2	2	3	5	2	2	4	5	3	4
	2	4	4	5	5	4	3	3	5	4	5	2	2	2	5	2	2	4	5	3	4
26	1	2	3	3	5	4	4	4	3	4	3	5	4	2	5	4	4	4	3	4	2
	2	2	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	2	4	3	4	3	3	4	2
27	1	5	5	5	4	4	3	4	5	4	4	2	2	2	2	2	3	4	4	4	5
	2	4	4	4	5	3	4	3	4	3	5	2	2	2	2	2	4	3	5	3	4
28	1	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4
	2	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4
29	1	1	2	3	2	2	5	5	3	2	3	1	1	1	2	2	4	2	3	5	1
	2	1	2	3	2	2	4	4	3	2	3	1	1	1	2	2	5	2	3	4	1
30	1	5	5	5	4	4	4	4	5	3	5	4	4	4	4	2	4	4	5	4	5
	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	4	2	4	4	4	4	4

No	Tangible						Realibility				Assurance						Emphaty				
	T1	T2	T3	T4	T5	T6	R1	R2	R3	R4	A1	A2	A3	A4	A5	A6	E1	E2	E3	E4	
31	1	1	1	4	2	2	2	2	4	2	4	5	4	2	2	2	2	2	4	2	1
	2	1	1	3	2	2	2	2	3	2	3	4	3	2	2	2	2	2	3	2	1
32	1	5	5	5	4	4	5	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	4	5	5	5
	2	4	4	4	4	4	4	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	4	4	4	4
33	1	4	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3
	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	4
34	1	4	5	4	5	2	2	2	4	2	4	5	4	5	5	1	2	2	4	2	4
	2	4	4	4	4	2	2	2	4	2	4	4	5	4	4	1	2	2	4	2	4
35	1	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	4	2	4	2	2	3	2	3	3	2
	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	5	2	4	2	2	3	2	3	3	2
36	1	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	
	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
37	1	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	1	3	2	2	3	3	2	4
	2	4	4	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	1	3	2	2	2	3	2	4
38	1	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2	3	4	4	3	4	4	3	5
	2	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	2	2	4	3	3	3	4	3	4
39	1	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	1	1	5	4	4	4	4	4	4
	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	1	1	4	4	3	4	4	3	4
40	1	2	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	2
	2	2	3	3	5	5	5	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	2



No	Tangible						Realibility				Assurance						Emphaty				
	T1	T2	T3	T4	T5	T6	R1	R2	R3	R4	A1	A2	A3	A4	A5	A6	E1	E2	E3	E4	
41	1	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	2	3	2	2	4	4	4	4	4	5
	2	4	3	3	5	4	4	3	3	4	3	2	3	2	2	4	3	4	3	3	4
42	1	2	2	3	3	4	4	4	3	4	3	2	4	4	3	4	4	4	3	4	2
	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3
43	1	1	1	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	1
	2	1	1	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1
44	1	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	5	2	1	4	4	4	4	3	4	4
	2	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	2	1	3	4	3	4	3	3	4
45	1	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	3	2	5	4	4	4	5	4	5
	2	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	2	4	3	4	3	4	4	4
46	1	2	2	4	4	2	2	2	4	2	4	5	2	2	2	2	2	2	4	2	2
	2	2	2	3	4	2	2	2	3	2	3	4	2	2	2	2	2	2	3	2	2
47	1	3	3	4	4	5	4	4	4	5	4	2	1	1	4	2	3	5	4	4	3
	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	2	1	1	4	2	3	4	3	3	3
48	1	2	3	4	3	2	2	2	4	2	4	3	2	4	4	2	2	2	4	2	2
	2	2	2	4	4	2	2	2	4	2	4	3	2	3	3	2	2	2	4	2	2
49	1	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	2	4	5	4	5	5	4	5
	2	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	2	4	5	4	5	4	4	4
50	1	2	4	3	5	2	2	2	3	2	3	2	1	1	5	2	2	2	3	2	2
	2	2	3	3	4	2	2	2	3	2	3	2	1	1	4	2	2	2	3	2	2

No	Tangible						Realibility				Assurance						Emphaty			
	T1	T2	T3	T4	T5	T6	R1	R2	R3	R4	A1	A2	A3	A4	A5	A6	E1	E2	E3	E4
51	1	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	2	3	4	3	4	4	5
	2	4	4	4	2	3	4	4	4	3	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4
52	1	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	2	4	4	4	5	5	4	5
	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	4	5	4	4	4	5
53	1	3	4	4	2	2	2	2	4	2	4	4	5	2	2	2	2	2	4	2
	2	3	3	4	2	2	2	2	4	2	4	4	4	2	2	2	2	2	4	2
54	1	2	4	4	5	3	3	3	4	3	4	5	2	2	5	3	3	3	4	3
	2	2	3	4	4	3	3	3	4	3	4	5	2	2	4	3	3	3	4	3
55	1	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	2	5	4	3	4	5	4
	2	4	5	5	5	4	3	3	5	4	5	3	4	2	5	4	3	4	5	3
56	1	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	2	3	5	4	3	4	5	4
	2	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	2	3	4	3	3	3	4	3
57	1	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	2	2	4	5	5	5	4	5
	2	4	4	3	4	4	5	5	3	4	3	4	2	2	4	4	5	4	3	5
58	1	2	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	2	3	4	4	4	3	4
	2	2	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4
59	1	1	1	3	2	2	2	2	3	2	3	2	1	1	2	2	2	2	3	2
	2	1	1	3	2	2	2	2	3	2	3	2	1	1	2	2	2	2	3	2
60	1	5	5	5	5	4	3	3	4	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	3
	2	4	5	4	4	3	3	3	5	3	4	5	3	3	4	3	3	3	5	3

No	Tangible						Realibility				Assurance						Emphaty				
	T1	T2	T3	T4	T5	T6	R1	R2	R3	R4	A1	A2	A3	A4	A5	A6	E1	E2	E3	E4	
61	1	3	3	4	3	4	2	2	4	4	4	5	2	2	3	2	2	4	4	2	3
	2	3	3	4	3	4	2	2	4	4	4	4	2	2	3	2	2	4	4	2	3
62	1	2	2	4	3	2	3	3	4	2	4	4	2	2	2	2	3	2	4	3	2
	2	2	2	4	3	2	3	3	4	2	4	4	2	2	2	2	3	2	4	3	2
63	1	3	3	5	3	4	5	5	5	4	5	5	2	2	3	2	4	4	5	5	3
	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	2	5	4	4	4	3
64	1	4	5	5	4	4	3	3	5	4	5	4	2	2	4	4	3	4	5	3	4
	2	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	2	2	4	3	3	3	4	3	4
65	1	2	3	5	4	5	4	4	5	5	5	5	1	1	4	5	4	5	5	4	2
	2	2	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	1	1	4	5	4	5	4	4	2
66	1	2	2	5	2	3	3	3	5	3	5	4	3	2	2	2	2	3	5	3	2
	2	2	2	4	2	3	3	3	4	3	4	4	3	2	2	2	2	3	4	3	2
67	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	2	3	3	3	3	3	3	1
	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	1
68	1	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	2	2	3	4	2	4	3	2	2
	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2
69	1	1	1	2	3	2	2	2	2	2	2	4	4	4	3	2	2	2	2	2	1
	2	1	1	2	3	2	2	2	2	2	2	4	3	3	3	2	2	2	2	2	1
70	1	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	2	5	4	3	4	3	4	4	4
	2	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	2	4	4	3	4	3	3	4	4

## Keterangan Tabel Data Mentah Hasil Kuesioner:

T1 : (Tangible) Pertanyaan nomor 1

T2 : (Tangible) Pertanyaan nomor 2

T3 : (Tangible) Pertanyaan nomor 3

T4 : (Tangible) Pertanyaan nomor 4

T5 : (Tangible) Pertanyaan nomor 5

T6 : (Tangible) Pertanyaan nomor 6

A1: (Assurance) Pertanyaan nomor 1

A2: (Assurance) Pertanyaan nomor 2

A3: (Assurance) Pertanyaan nomor 3

A4: (Assurance) Pertanyaan nomor 4

A5: (Assurance) Pertanyaan nomor 5

A6: (Assurance) Pertanyaan nomor 6

R1: (Realibility) Pertanyaan nomor 1

R2: (Realibility) Pertanyaan nomor 2

R3: (Realibility) Pertanyaan nomor 3

R4: (Realibility) Pertanyaan nomor 4

E1: (Emphaty) Pertanyaan nomor 1

E2: (Emphaty) Pertanyaan nomor 2

E3: (Emphaty) Pertanyaan nomor 3

E4: (Emphaty) Pertanyaan nomor 4

# LAMPIRAN 6

LAMPIRAN TABULASI DATA DIOLAH

No.	Tanggible								Realibility						Assurance						Emphaty							
	T1	T2	T3	T4	T5	T6	TT	MT	R1	R2	R3	R4	RT	MR	A1	A2	A3	A4	A5	A6	AT	MA	E1	E2	E3	E4	ET	ME
1	3.5	3	3	3	3	3	19	3.1	2	3	2	3	10	2.5	3.5	2	2	3	3	3	17	2.8	3	3	3	3.5	13	3.1
2	1	2	3	2	3	3.5	15	2.4	3.5	3	3	3	13	3.1	4.5	1	2	2	2	2	14	2.3	3	3	3.5	1	11	2.6
3	2	3	3	4.5	3.5	3.5	20	3.3	3.5	3	3.5	3	13	3.3	4	2	3.5	4.5	3.5	3	21	3.4	3.5	3	3.5	2	12	3
4	3	4	4	5	3	4.5	24	3.9	4.5	4	3	4	16	3.9	4	2	1	5	3	4.5	20	3.3	3	4	4.5	3	15	3.6
5	2	3	3.5	3	2	2	16	2.6	2	3.5	2	3.5	11	2.8	4.5	2	1	3	2	2	15	2.4	2	3.5	2	2	9.5	2.4
6	4	4	4.5	4.5	4	4	25	4.2	4	4.5	4	4.5	17	4.3	4.5	1	3.5	4.5	2	4	20	3.3	4	4.5	4	4	17	4.1
7	2	3	3	3	2	2	15	2.5	2	3	2	3	10	2.5	2	1	1	3	2	2	11	1.8	2	3	2	2	9	2.3
8	2	3	4	4	4.5	3.5	21	3.5	3.5	4	4.5	4	16	4	2	2	5	4	4.5	3	21	3.4	4.5	4	3.5	2	14	3.5
9	4.5	4.5	4	4	5	4.5	27	4.4	4.5	4	4	4	17	4.1	2	2	4	4	5	4.5	22	3.6	5	4	4.5	4.5	18	4.5
10	2	3	3.5	4.5	3.5	3.5	20	3.3	3.5	3.5	3.5	3.5	14	3.5	4.5	2	1	4.5	3.5	3	19	3.1	3.5	3.5	3.5	2	13	3.1
11	2	3.5	4.5	4.5	3	4.5	22	3.7	4.5	4.5	3	4.5	17	4.1	4.5	2	4	4.5	3	4.5	23	3.8	3	4.5	4.5	2	14	3.5
12	3	3	3.5	5	3.5	3	21	3.5	3	3.5	3.5	3.5	14	3.4	4.5	3.5	3.5	5	3.5	3	23	3.8	3.5	3.5	3	3	13	3.3
13	1	2	4.5	4	2	3	17	2.8	3	4.5	2	4.5	14	3.5	1	1	2	4	2	3	13	2.2	2	4.5	3	1	11	2.6
14	1	2	3	2	4	2	14	2.3	2	3	4	3	12	3	5	3.5	3.5	2	4	2	20	3.3	4	3	2	1	10	2.5
15	4	4.5	4	3.5	5	4	25	4.2	4	4	5	4	17	4.3	4.5	4	2	3.5	5	4	23	3.8	5	4	4	4	17	4.3
16	2	3	3.5	3.5	4.5	4.5	21	3.5	4.5	3.5	4.5	3.5	16	4	4.5	2	3	3.5	4.5	4.5	22	3.7	4.5	3.5	4.5	2	15	3.6
17	3	3	4.5	4.5	3.5	3.5	22	3.7	3.5	4.5	3.5	4.5	16	4	4.5	3.5	3	4.5	3.5	3.5	23	3.8	3.5	4.5	3.5	3	15	3.6
18	3	3	4.5	4.5	5	4	24	4	4	4.5	5	4.5	18	4.5	1	1	1	4.5	5	4	17	2.8	5	4.5	4	3	17	4.1
19	4.5	3.5	4.5	3.5	3.5	3.5	23	3.8	3.5	4.5	3.5	4.5	16	4	4.5	2	5	3.5	3.5	3.5	22	3.7	3.5	4.5	3.5	4.5	16	4
20	2	3	3	4	4.5	4.5	21	3.5	4.5	3	4.5	3	15	3.8	1	1	1	4	4.5	4.5	16	2.7	4.5	3	4.5	2	14	3.5
21	3	3	4.5	4.5	5	4.5	25	4.1	4.5	4.5	5	4.5	19	4.6	4	2	4.5	4.5	5	4.5	25	4.1	5	4.5	4.5	3	17	4.3
22	1	2.5	3	2	2	4	15	2.4	4	3	2	3	12	3	4.5	1	4.5	2	2	4	18	3	2	3	4	1	10	2.5
23	2	3	3	3	2	3.5	17	2.8	3.5	3	2	3	12	2.9	1	1	1	3	2	2	10	1.7	2	3	3.5	2	11	2.6
24	4.5	4.5	3.5	4.5	4.5	3	25	4.1	3	3.5	4.5	3.5	15	3.6	2	4	4	4.5	4.5	3	22	3.7	4.5	3.5	3	4.5	16	3.9
25	4	4.5	5	5	4	3	26	4.3	3	5	4	5	17	4.3	2	2	2.5	5	2	2	16	2.6	4	5	3	4	16	4
26	2	3	3	4.5	3.5	4	20	3.3	4	3	3.5	3	14	3.4	4.5	4	2	4.5	3.5	4	23	3.8	3.5	3	4	2	13	3.1
27	4.5	4.5	4.5	4.5	3.5	3.5	25	4.2	3.5	4.5	3.5	4.5	16	4	2	2	2	2	2	3.5	14	2.3	3.5	4.5	3.5	4.5	16	4
28	4	3.5	4	3.5	4.5	3.5	23	3.8	3.5	4	4.5	4	16	4	4.5	4.5	4	3.5	4.5	3.5	25	4.1	4.5	4	3.5	4	16	4
29	1	2	3	2	2	4.5	15	2.4	4.5	3	2	3	13	3.1	1	1	1	2	2	4.5	12	1.9	2	3	4.5	1	11	2.6

30	4.5	4.5	4.5	4	4	4	26	4.3	4	4.5	3	4.5	16	4	4	4.5	3.5	4	2	4	22	3.7	4	4.5	4	4.5	17	4.3
31	1	1	3.5	2	2	2	12	1.9	2	3.5	2	3.5	11	2.8	4.5	3.5	2	2	2	2	16	2.7	2	3.5	2	1	8.5	2.1
32	4.5	4.5	4.5	4	4	4.5	26	4.3	4.5	4.5	4	4.5	18	4.4	4.5	3	2.5	4	4	4.5	23	3.8	4	4.5	4.5	4.5	18	4.4
33	3.5	3	3	3	2	2	17	2.8	2	3	2	3	10	2.5	2	2	2	3	2	2	13	2.2	2	3	2	3.5	11	2.6
34	4	4.5	4	4.5	2	2	21	3.5	2	4	2	4	12	3	4.5	4.5	4.5	4.5	1	2	21	3.5	2	4	2	4	12	3
35	2	2	3	2	2	3	14	2.3	2	3	2	3	10	2.5	4.5	2	4	2	2	3	18	2.9	2	3	3	2	10	2.5
36	4.5	4.5	4.5	4.5	4.5	4	27	4.4	4	4.5	4.5	4.5	18	4.4	4.5	4.5	5	4.5	4.5	4	27	4.5	4.5	4.5	4	4.5	18	4.4
37	4	4	3	3	2.5	2	19	3.1	2	3	2.5	3	11	2.6	2	2	1	3	2	2	12	2	2.5	3	2	4	12	2.9
38	4.5	3.5	4	4	3.5	3	23	3.8	3	4	3.5	4	15	3.6	4	2	2.5	4	3.5	3	19	3.2	3.5	4	3	4.5	15	3.8
39	4	4.5	4	4.5	4	3.5	25	4.1	3.5	4	4	4	16	3.9	4.5	1	1	4.5	4	3.5	19	3.1	4	4	3.5	4	16	3.9
40	2	3.5	3.5	5	4.5	4.5	23	3.8	4.5	3.5	4.5	3.5	16	4	4	4.5	4.5	5	4.5	4.5	27	4.5	4.5	3.5	4.5	2	15	3.6
41	4.5	3.5	3.5	5	4	3.5	24	4	3.5	3.5	4	3.5	15	3.6	2	3	2	2	4	3.5	17	2.8	4	3.5	3.5	4.5	16	3.9
42	2.5	2	3	3	3.5	3.5	18	2.9	3.5	3	3.5	3	13	3.3	2	3.5	4	3	3.5	4	20	3.3	3.5	3	3.5	2.5	13	3.1
43	1	1	3	2	2.5	2	12	1.9	2	3	2.5	3	11	2.6	2	2	2	2	2.5	2	13	2.1	2.5	3	2	1	8.5	2.1
44	4	3	3	3.5	4	3.5	21	3.5	3.5	3	4	3	14	3.4	4.5	2	1	3.5	4	3.5	19	3.1	4	3	3.5	4	15	3.6
45	4.5	4.5	4.5	4.5	3.5	4	26	4.3	4	4.5	3.5	4.5	17	4.1	4	3	2	4.5	3.5	4	21	3.5	3.5	4.5	4	4.5	17	4.1
46	2	2	3.5	4	2	2	16	2.6	2	3.5	2	3.5	11	2.8	4.5	2	2	2	2	2	15	2.4	2	3.5	2	2	9.5	2.4
47	3	3	3.5	4	4.5	3.5	22	3.6	3.5	3.5	4.5	3.5	15	3.8	2	1	1	4	2	3	13	2.2	4.5	3.5	3.5	3	15	3.6
48	2	2.5	4	3.5	2	2	16	2.7	2	4	2	4	12	3	3	2	3.5	3.5	2	2	16	2.7	2	4	2	2	10	2.5
49	4.5	4	4.5	4	5	4	26	4.3	4	4.5	5	4.5	18	4.5	4.5	4.5	2	4	5	4	24	4	5	4.5	4	4.5	18	4.5
50	2	3.5	3	4.5	2	2	17	2.8	2	3	2	3	10	2.5	2	1	1	4.5	2	2	13	2.1	2	3	2	2	9	2.3
51	4.5	4	4	2	3.5	4	22	3.7	4	4	3.5	4	16	3.9	4	2	4	2	3.5	4	20	3.3	3.5	4	4	4.5	16	4
52	4.5	4.5	4	4	4.5	4.5	26	4.3	4.5	4	4.5	4	17	4.3	4	2	4.5	4	4.5	4.5	24	3.9	4.5	4	4.5	4.5	18	4.4
53	3	3.5	4	2	2	2	17	2.8	2	4	2	4	12	3	4	4.5	2	2	2	2	17	2.8	2	4	2	3	11	2.8
54	2	3.5	4	4.5	3	3	20	3.3	3	4	3	4	14	3.5	5	2	2	4.5	3	3	20	3.3	3	4	3	2	12	3
55	4.5	5	5	5	4	3.5	27	4.5	3.5	5	4	5	18	4.4	3.5	4.5	2	5	4	3	22	3.7	4	5	3.5	4.5	17	4.3
56	4	4.5	4.5	4.5	3.5	3.5	25	4.1	3.5	4.5	3.5	4.5	16	4	4.5	2	3	4.5	3.5	3	21	3.4	3.5	4.5	3.5	4	16	3.9
57	4.5	4.5	3.5	4	4.5	5	26	4.3	5	3.5	4.5	3.5	17	4.1	4.5	2	2	4	4.5	5	22	3.7	4.5	3.5	5	4.5	18	4.4
58	2	3	3.5	3	4	4	20	3.3	4	3.5	4	3.5	15	3.8	4	4.5	2	3	4	4	22	3.6	4	3.5	4	2	14	3.4
59	1	1	3	2	2	2	11	1.8	2	3	2	3	10	2.5	2	1	1	2	2	2	10	1.7	2	3	2	1	8	2
60	4.5	5	4.5	4.5	3.5	3	25	4.2	3	4.5	3.5	4.5	16	3.9	5	3.5	3.5	4.5	3.5	3	23	3.8	3.5	4.5	3	4.5	16	3.9
61	3	3	4	3	4	2	19	3.2	2	4	4	4	14	3.5	4.5	2	2	3	2	2	16	2.6	4	4	2	3	13	3.3
62	2	2	4	3	2	3	16	2.7	3	4	2	4	13	3.3	4	2	2	2	2	3	15	2.5	2	4	3	2	11	2.8

63	3	3	4.5	3	4	4.5	22	3.7	4.5	4.5	4	4.5	18	4.4	4.5	2	2	3	2	4.5	18	3	4	4.5	4.5	3	16	4
64	4	4.5	4.5	4	3.5	3	24	3.9	3	4.5	3.5	4.5	16	3.9	4	2	2	4	3.5	3	19	3.1	3.5	4.5	3	4	15	3.8
65	2	3	4.5	4	5	4	23	3.8	4	4.5	5	4.5	18	4.5	4.5	1	1	4	5	4	20	3.3	5	4.5	4	2	16	3.9
66	2	2	4.5	2	3	3	17	2.8	3	4.5	3	4.5	15	3.8	4	3	2	2	2	2	15	2.5	3	4.5	3	2	13	3.1
67	1	2	3	3	3	3	15	2.5	3	3	3	3	12	3	4.5	3	2	3	3	3	19	3.1	3	3	3	1	10	2.5
68	2	2	3	3	3.5	2	16	2.6	2	3	2	3	10	2.5	2	2	2	3	3.5	2	15	2.4	3.5	3	2	2	11	2.6
69	1	1	2	3	2	2	11	1.8	2	2	2	2	8	2	4	3.5	3.5	3	2	2	18	3	2	2	2	1	7	1.8
70	4	4	3.5	4	3	4	23	3.8	4	3.5	3	3.5	14	3.5	4	2	4.5	4	3	4	22	3.6	3	3.5	4	4	15	3.6
<b>Mean</b>	<b>2.9</b>	<b>3.2</b>	<b>3.8</b>	<b>3.7</b>	<b>3.4</b>	<b>3.3</b>		<b>3.4</b>	<b>3.3</b>	<b>3.8</b>	<b>3.3</b>	<b>3.8</b>		<b>3.5</b>	<b>3.6</b>	<b>2.4</b>	<b>2.6</b>	<b>3.5</b>	<b>3.2</b>	<b>3.2</b>		<b>3.1</b>	<b>3.4</b>	<b>3.8</b>	<b>3.3</b>	<b>2.9</b>		<b>3.4</b>

Keterangan Tabel Data Diolah Hasil Kuesioner:

- T1 : (Tangible) Pertanyaan nomor 1  
T2 : (Tangible) Pertanyaan nomor 2  
T3 : (Tangible) Pertanyaan nomor 3  
T4 : (Tangible) Pertanyaan nomor 4  
T5 : (Tangible) Pertanyaan nomor 5  
T6 : (Tangible) Pertanyaan nomor 6  
TT : (Total Tangible) Jumlah Total Keseluruhan T1, T2, T3, T4, T5, T6  
MT : (Rata-Rata Tangible) Rata - Rata dari T1, T2, T3, T4, T5, T6
- R1 (Realibility) Pertanyaan nomor 1  
R2 (Realibility) Pertanyaan nomor 2  
R3 (Realibility) Pertanyaan nomor 3  
R4 (Realibility) Pertanyaan nomor 4  
RT (Total Realibility) Jumlah Total Keseluruhan R1, R2, R3, R4  
MR (Rata-rata Realibility) Rata-rata dari R1, R2, R3, R4
- A1 (Assurance) Pertanyaan nomor 1  
A2 (Assurance) Pertanyaan nomor 2  
A3 (Assurance) Pertanyaan nomor 3  
A4 (Assurance) Pertanyaan nomor 4



A5 (Assurance) Pertanyaan nomor 5  
A6 (Assurance) Pertanyaan nomor 6  
AT (Total Tangible) Jumlah Total Keseluruhan A1, A2, A3, A4, A5, A6  
MA (Rata-rata Realibility) Rata-rata dari A1, A2, A3, A4, A5, A6

E1 (Emphaty) Pertanyaan nomor 1  
E2 (Emphaty) Pertanyaan nomor 2  
E3 (Emphaty) Pertanyaan nomor 3  
E4 (Emphaty) Pertanyaan nomor 4  
ET (Total Emphaty) Jumlah Total Keseluruhan E1, E2, E3, E4  
ME (Rata-rata Emphaty) Rata-rata E1, E2, E3, E4

# LAMPIRAN 7

## Standar Operasional GO-JEK

Berikut adalah daftar Standar Operasional GO-JEK yang harus anda perhatikan saat akan mengantarkan pelanggan anda:

Kategori		Hal yang Perlu Dicek
<b>Penampilan Mitra</b>		<b>Jaket resmi GO-JEK*</b>
		Warna jaket tidak pudar
		Jaket tidak berbau/tercium wangi
		Jaket tidak berlubang
		Tidak ada bagian yang dipotong pada jaket (jaket tidak dimodifikasi)
		<b>Helm standar SNI*</b>
		Celana panjang
		Sepatu tertutup
<b>Kondisi Kendaraan</b>		Pijakan kaki untuk Pelanggan
		Kaca spion (sepasang)
		Lampu utama menyala
		Lampu sen dapat digunakan
		Knalpot standar (bukan yang mengeluarkan suara nyaring)
<b>Layanan kepada Penumpang</b>		
	<b>1. Order Berhasil Diambil</b>	<p>Tidak perlu menghubungi penumpang (SMS atau telepon) untuk konfirmasi</p> <p>Tips: Gunakan fitur navigasi di dalam aplikasi untuk mempelajari lokasi penjemputan dan gunakan sebagai petunjuk arah. Hanya hubungi Pelanggan apabila sudah sampai ke lokasi tujuan</p>
	<b>2. Sampai di Lokasi Penjemputan</b>	<p>Kirim SMS atau telepon Pelanggan saat tiba di tujuan</p> <p>Format minimal: "Halo! Saya sudah sampai di lokasi penjemputan. Terima kasih."</p>

<b>3. Bertemu Penumpang</b>	Sapa Pelanggan Format minimal: "Pak/Bu <nama Pelanggan> ya? Tujuan ke <nama tujuan> ya?"
	Foto Driver sesuai dengan informasi di aplikasi Pelanggan
	Plat nomor sesuai dengan informasi di aplikasi Pelanggan
	Tawarkan masker
	Tawarkan penutup rambut
	Helm resmi GO-JEK untuk Pelanggan
	Helm dalam keadaan bersih dan tidak berbau
	Pengait helm bekerja dengan baik
	Kaca helm dapat dibuka/tutup
	Pijakan kaki siap digunakan Pelanggan
	Tekan tombol 'Geser untuk memulai pekerjaan' sebelum memulai perjalanan  Tips: Tombol ditekan hanya ketika Pelanggan sudah bersama Anda untuk menuju ke tempat antar
	Tanyakan preferensi rute Pelanggan Format minimal: "Biasanya lewat jalan mana Pak/Bu?"
	<b>4. Selama Perjalanan</b>
<b>5. Sampai di Tujuan</b>	Ucapkan terima kasih kepada Pelanggan Format minimal: "Terima kasih sudah menggunakan GO-JEK, Pak/Bu <nama Pelanggan>!"
	Tawarkan top up GO-PAY kepada Pelanggan Format minimal: "Pak/Bu, mau Top Up GO-PAY-nya? Saya bisa bantu top-up sebesar <nilai deposit yang dimiliki Mitra>."
	Geser tombol selesai

