

**PENGARUH STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN STASIUN PENGISIAN  
BAHAN BAKAR UMUM (SPBU 44.555.05) JALAN  
KALIURANG YOGYAKARTA**

(Studi Kasus Pada Perusahaan Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum atau SPBU)

SKRIPSI



**Disusun Oleh:**

**Nama : Mahersa Henggar Prakoso**

**Nomor Mahasiswa : 13311121**

**Jurusan : Manajemen**

**Bidang Konsentrasi : Operasional**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
YOGYAKARTA**

**2017**

PENGARUH STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN STASIUN PENGISIAN BAHAN BAKAR UMUM  
(SPBU 44.555.05) JALAN KALIURANG YOGYAKARTA

SKRIPSI

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

Oleh :

Nama : Mahersa Henggar Prakoso  
Nomor Mahasiswa : 13311121  
Jurusan : Manajemen  
Bidang Konsentrasi : Operasional

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS EKONOMI

YOGYAKARTA

2017

## 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, 13 Oktober 2017

Penulis,


The text block contains a handwritten signature in black ink on the left and a 6000 Indonesian postage stamp on the right. The stamp is green and yellow, featuring the Garuda Pancasila emblem and the text 'MATERAI LEMPEL', '47507AEF267795686', '6000', and 'RUPIAH'.

Materai 6000

Mahersa Henggar Prakoso

**BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI**

SKRIPSI BERJUDUL

**PENGARUH STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PERUSAHAAN TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN PERUSAHAAN STASIUN PENGISIAN BAHAN BAKAR UMUM  
(SPBU) 44.555,05**

Disusun Oleh : **MAHERSA HENGGAR PRAKOSO**

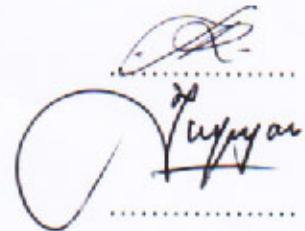
Nomor Mahasiswa : **13311121**

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

Pada hari Senin, tanggal: 13 November 2017

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

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



Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Indonesia



Dr. D. Agus Harjito, M.Si.

PENGARUH STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
PERUSAHAAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
PERUSAHAAN STASIUN PENGISIAN BAHAN BAKAR UMUM  
(SPBU 44.555.05) JALAN KALIURANG YOGYAKARTA

Nama : Mahersa Henggar Prakoso

Nomor Mahasiswa : 13311121


Jurusan : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Operasi

Yogyakarta, Oktober 2017

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen pembimbing,



Dra. Siti Nurul Ngaini, MM.

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap kualitas pelayanan. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling*, yaitu mengambil sampel berdasarkan kriteria. Penelitian ini berkonsentrasi pada satu perusahaan yaitu SPBU 44.555.05 di Jalan Kaliurang Yogyakarta. Dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda. Hasil penelitian membuktikan bahwa SOP Keandalan, SOP Daya Tanggap, SOP Jaminan, SOP Empati, dan SOP Bukti Fisik berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Kata Kunci : SOP, Standar Operasional Prosedur, Kualitas Pelayanan

## ABSTRACT

*This study aims to determine whether there is influence the application of Standard Operating Procedures (SOP) to the quality of service. Sampling method in this research use purposive sampling method, that is taking sample based on criteria. This research concentrates on one company that is gas station 44.555.05 on Jl Kaliurang Yogyakarta. In this study using multiple regression analysis. The result of the research proves that the SOP of Reliability, SOP of Responsiveness, SOP of Accurance, SOP of Emphaty, and SOP of Tangibles have a significant effect on service quality.*

*Keywords: SOP, Standard Operational Procedure, Service Quality*

## PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbilalamin. Terima kasih ku untuk kedua orang tua ku Ayahanda dan Ibunda, tak pernah terbalaskan apa yang telah engkau berikan pada ku, seluruh cinta dan kasih sayang, semua pengorbanan, doa, dan usaha. Mungkin tak seberapa, karya ini ku persembahkan kepada kedua orang tua ku.

Terima kasih Ayahanda dan Ibunda.



## MOTTO

“Selalu ada Allah untuk orang yang sabar”

“Al-qur’an adalah sumber ilmu pengetahuan, berusaha dan berdoa adalah kunci kesuksesan”

“Dan janganlah kamu berputus asa dari Rahmat Allah. Sesungguhnya tiada berputus asa dari Rahmat Allah melainkan orang-orang yang kufur (terhadap karunia Allah).” (Q.S. Yusuf : 87)

“Jangan pernah menilai orang berdasarkan katanya”





## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum, Wr. Wb.

Puji syukur kehadirat Allah SWT, atas limpahan berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, dengan judul “Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Kualitas Pelayanan Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU 44.555.05) Di Jalan Kaliurang Yogyakarta”. Penelitian ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

Penulis menyadari bahwa selama persiapan, penyusunan, hingga terselesainya skripsi ini, tidak lepas dari bantuan, dukungan dan bimbingan berbagai pihak untuk memperlancar jalannya pengerjaan skripsi ini. Untuk itu dengan ketulusan dan kerendahan hati, penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT atas segala berkat dan karunia yang diberikan-Nya kepada penulis.
2. Bapak Dr. Dwiprptono Agus Harjito, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
3. Bapak Dr. Drs. Sutrisno, MM. selaku Ketua Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
4. Ibu Dra. Siti Nurul Ngaini, M.M. selaku dosen pembimbing yang dengan segala kesabaran dan keikhlasan hati memberikan bimbingan, ilmu, dukungan, saran dan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia yang telah sangat berjasa bagi penulis selama perkuliahan. Memberikan ilmu, pengetahuan, wawasan dan membuat pola pikir penulis lebih bijaksana agar dapat berusaha dan berbuat yang terbaik.
6. Kedua orang tuaku yang sangat penulis cintai dan sayangi Ayahanda Chariul Suriaman, dan Ibunda Fenty Sugiman yang selalu memberikan kasih sayangnya tiada henti kepada penulis, doa-doa terbaiknya yang tidak pernah putus untuk penulis, pengorbanan yang luar biasa untuk penulis, dukungan yang selalu diberikan kepada penulis, dan ketulusannya kepada penulis. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan rahmat dan ridho-Nya.
7. Kakakku Cakti Eka Perdana dan Octavia serta keponakan Pinot Elja Perdana. Terimakasih telah memberikan semangat kepada penulis.
8. Keluarga besar penulis yang selalu memberikan dukungan dan semangat.
9. Sahabat-sahabatku seperjuangan tersayang yang selalu memberikan semangat, dan kebersamaan saat suka maupun duka Aditya Prabhowo, Yori Agung, Herlislavic Hiroshi, Anggit Sadewa, Gigih Bintang, Pandu Bhaskara,

M. Rizky Pratama, Farhang Ladduni, Vioranda Putra, Bimo Yudhanto, Abu Rizki, Faisal Achmad, Haryana Wibisana. Semoga kita seduluran sampai nanti, love you guys.

10. Sahabat-sahabatku perkuliahan Selsanov Nivanda, Debby Sarasmitha, Andro Marel, Arsyad, Bagas, Noval, Dessy, Fery, Lukman, Satria, Yota, Taufik yang selalu memberi semangat, memberi masukan dan motivasi kepada penulis.
11. Sahabat-sahabatku SMA Anggit Gunito, Hashfi Madhan, Wisnu Putra, Abdilah, Bondan, Galih, Fauzan, Hanif Jambrong, Hilmy, dan masih banyak lagi, terima kasih telah memberi semangat dan motivasi kepada penulis.
12. Sahabat-sahabatku SMP Sandy Adhiatma, Miqueias Rodrives dan masih banyak lagi , terima kasih telah memberi semangat dan motivasi kepada penulis.
13. Sahabat-sahabatku SD Listya Cahyo, Indra Rahman, Doni dan masih banyak lagi, terima kasih atas pengalaman masa kecilnya.
14. Sahabat-sahabatku para Sandiwara Bayu, Dimas, Hilmy Farhan, Rilo Gendut, terima kasih telah memberi semangat dan motivasi kepada penulis.
15. Sahabat-sahabatku para Mania Ade, Ajay, Amaluddin, Dimas Kucing, Tatas, Fakhry Kribo Amrullah, Maz Izzuar, Radityo, Setya Dedi, Ricko, terima kasih telah memberi semangat dan motivasi kepada penulis.
16. Sahabat-sahabatku KKN 110 Kanit Adit, Ryan, Oox, Leo, Ricky, Yuyun, Dian, dan Pak Tumijo, terima kasih untuk pengalaman sebulannya.
17. Terima kasih untuk Mbak Yulia Ratna dan Misfa Rimadhani atas segala bantuan dan telah memberi semangat kepada penulis.
18. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu namun telah banyak membantu dari masa kuliah hingga terselesaikannya penulisan skripsi ini. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan berkah dan rahmat-Nya bagi kita semua,terima kasih untuk bantuannya selama ini, semoga juga dapat menjadi amal ibadah di hadapan-Nya, Amin.

Wassalamualaikum, Wr. Wb.

Yogyakarta, 13 Oktober 2017

Penulis

Mahersa Henggar Prakoso