

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan	i
Halaman Judul Skripsi	ii
Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme.....	iii
Halaman Pengesahan Skripsi.....	iv
Halaman Pengesahan Ujian Skripsi.....	v
Abstraksi	vi
Halaman Persembahan.....	vii
Halaman Motto	viii
Kata Pengantar	ix
Daftar Isi	xi
Daftar Tabel	xvi
Daftar Gambar	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Batasan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	9
2.1 Kajian Pustaka	9
2.1.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Landasan Teori	10
2.2.1 Manajemen Operasional	10
2.2.2 Standar Operasional Prosedur (SOP).....	11

2.2.3 Jasa (<i>Service</i>)	17
2.2.4 Kualitas Pelayanan.....	21
2.3 Kerangka Konseptual.....	24
2.4 Pengembangan Hipotesis Penelitian	25
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	27
3.1.1 Variabel Penelitian.....	27
3.1.2 Definisi Operasional	28
3.1.2.1 Variabel Independen (X)	28
3.1.2.2 Variabel Dependen (Y).....	31
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian.....	32
3.2.1 Populasi.....	32
3.2.2 Sampel	32
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	34
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	34
3.5 Model dan Teknik Analisis Data	35
3.5.1 Statistik Deskriptif	35
3.5.2 Uji Reliabilitas dan Validitas	35
3.5.2.1 Uji Reliabilitas	35
3.5.2.2 Uji Validitas	36
3.5.3 Uji Asumsi Klasik.....	36
3.5.3.1 Uji Normalitas.....	36
3.5.3.2 Uji Multikolinearitas	37
3.5.3.3 Uji Heteroskedastisitas	38

3.5.4 Analisis Data.....	38
3.5.4.1 Analisis Regresi Berganda.....	38
3.5.4.2 Koefisien Determinasi	39
3.5.4.3 Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F).....	40
3.5.4.4 Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t).....	40
BAB IV ANALISIS DATA.....	41
4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	41
4.1.1 Uji Validitas.....	41
4.1.2 Uji Reliabilitas Kuesioner.....	43
4.2 Analisis Deskriptif Responden	44
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	45
4.3 Analisis Deskriptif.....	45
4.3.1 Variabel SOP Keandalan	46
4.3.2 Variabel SOP Daya Tanggap.....	47
4.3.3 Variabel SOP Jaminan	47
4.3.4 Variabel SOP Empati.....	48
4.3.5 Variabel SOP Bukti Fisik	49
4.3.6 Variabel Efektifitas Kualitas Pelayanan	50
4.3.7 Variabel Konsisten Kualitas Pelayanan.....	51
4.3.8 Variabel Sistematis Kualitas Pelayanan	51
4.3.9 Variabel Pengetahuan Prosedur Kualitas Pelayanan	52
4.3.10 Penilaian Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan (Efektifitas).....	53
4.3.11 Penilaian Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan (Konsisten).....	54
4.3.12 Penilaian Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan (Sistematis).....	55

4.3.13 Penilaian Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan (Pengetahuan Prosedur).....	55
4.4 Analisis Regresi	56
4.4.1 Interpretasi Model Regresi.....	57
4.4.2 Pengujian Pengaruh SOP SPBU Terhadap Kualitas Pelayanan.....	58
4.4.3 Uji F.....	62
4.4.4 Analisis Koefisien Determinasi Ganda	62
4.4.5 Analisis Koefisien Determinasi Parsial	63
4.5 Uji Asumsi Klasik.....	63
4.5.1 Hasil Uji Asumsi Klasik Normalitas	63
4.5.2 Hasil Uji Asumsi Klasik Heteroskedastisitas	64
4.5.3 Hasil Uji Asumsi Klasik Multikolinieritas	65
4.6 Pembahasan	66
4.6.1 Pengaruh SOP Keandalan Terhadap Kualitas Pelayanan	66
4.6.2 Pengaruh SOP Daya Tanggap Terhadap Kualitas Pelayanan.....	67
4.6.3 Pengaruh SOP Jaminan Terhadap Kualitas Pelayanan.....	68
4.6.4 Pengaruh SOP Empati Terhadap Kualitas Pelayanan.....	69
4.6.5 Pengaruh SOP Bukti Fisik Terhadap Kualitas Pelayanan	70
BAB V KESIMPULAN.....	72
5.1 Kesimpulan	72
5.2 Saran	73
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN.....	77
A. Kuesioner Penelitian	77

B. Lampiran Data SOP	82
C. Lampiran Data Kualitas Pelayanan	83
D. Lampiran Data Karyawan	84
E. Uji Validitas Dan Reliabilitas.....	85
E. Regression	111



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas	42
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	43
Tabel 4.3 Jenis Kelamin Responden.....	44
Tabel 4.4 Usia Responden	45
Tabel 4.5 Interval Penilaian	46
Tabel 4.6 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel SOP Keandalan	46
Tabel 4.7 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel SOP Daya Tanggap	47
Tabel 4.8 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel SOP Jaminan.....	48
Tabel 4.9 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel SOP Empati.....	49
Tabel 4.10 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel SOP Bukti Fisik ..	49
Tabel 4.11 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Efektifitas Kualitas Pelayanan.....	50
Tabel 4.12 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Konsisten Kualitas Pelayanan.....	51
Tabel 4.13 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Sistematis Kualitas Pelayanan.....	52
Tabel 4.14 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Pengetahuan Prosedur Kualitas Pelayanan	53
Tabel 4.15 Hasil Tanggapan Karyawan Terhadap Variabel Kualitas Layanan (Efektifitas)	53
Tabel 4.16 Hasil Tanggapan Karyawan Terhadap Variabel Kualitas Layanan (Konsisten).....	54

Tabel 4.17 Hasil Tanggapan Karyawan Terhadap Variabel Kualitas Layanan (Sistematis)	55
Tabel 4.18 Hasil Tanggapan Karyawan Terhadap Variabel Kualitas Layanan (Pengetahuan Prosedur)	56
Tabel 4.19 Hasil Regresi Berganda	57
Tabel 4.20 Hasil Uji Normalitas	64
Tabel 4.21 Hasil Uji Multikolinieritas	66



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....24

Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas65

