

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT POS INDONESIA DI KOTA BATAM

Al Amin*, Realize**

*Alumni Program Studi Manajemen, Universitas Putera Batam

**Dosen Program Studi Manajemen, Universitas Putera Batam

e-mail: alaminambas63@gmail.com

ABSTRACT

Changes and developments in the company have a considerable impact on various fields that follow the world economy, from the industrial economy to the service economy. This research method is quantitative. The sampling technique used in this study is convenient / judgment sampling. The sample used was 105 respondents. The results of the research service quality variables have a positive and significant effect on consumer satisfaction, with a value of $1.991 > 1.65978$ (t-table) and a significant value of $0.049 < 0.05$. For standard operational variables the procedure has a positive and significant influence on customer satisfaction with a value of $8.976 > 1.65978$ (t-table) and a significant value of $0.000 < 0.05$. While simultaneously service quality and standard operating procedures have a significant effect on customer satisfaction with F count $41.47 > 1.39$ (f-table), the significance value obtained is $0.000 < \alpha 0, 05$. Based on the results of the R Square value (R²) of 0.448 or 44.8%. This means that the variable customer satisfaction can be explained by service quality variables and operational standard procedures 44.8% while the remaining 55.2% is influenced by other factors not included in this study.

Keywords: Service Quality, Standard Operating Procedure, Customer Satisfaction.

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Perubahan dan perkembangan di perusahaan membawa dampak yang cukup besar pada berbagai bidang yang mengikuti perekonomian dunia, dari ekonomi industri menuju ekonomi jasa. Salah satu perkembangan teknologi tersebut adalah perkembangan akan pengiriman dan penerimaan barang yang dapat dilakukan dengan mudah, cepat, dan aman. Dengan meningkatnya perkembangan teknologi, maka kebutuhan akan jasa pengiriman barangpun semakin meningkat.

Salah satu perusahaan jasa pengiriman yang ada di Indonesia adalah PT POS Indonesia, yang merupakan BUMN dan bergerak dalam kegiatan pelayanan lalu lintas informasi, uang, dan barang. Pengiriman barang belum tergantikan dengan teknologi manapun dengan piranti apapun. Salah satu diferensiasi produk yang ditawarkan PT POS Indonesia adalah jasa layanan pengiriman

paket. Jasa pengiriman paket memiliki prospek yang sangat baik tetapi kenyataannya sebagian besar pangsa pasar jasa pengiriman paket dikuasai oleh perusahaan jasa swasta, mendorong motivasi, persepsi dan sikap pelanggan untuk dapat menghasilkan produk/jasa yang memiliki daya saing tinggi dalam usaha memenangkan pangsa pasar. Munculnya para pesaing tersebut memberi pengaruh kepada PT POS Indonesia.

PT POS Indonesia (Persero) sebagai BUMN yang bergerak dibidang jasa pengiriman paket pada awalnya menguasai pangsa pasar di Indonesia, namun dengan semakin banyaknya perusahaan-perusahaan yang masuk kedalam industri ini mengakibatkan persaingan semakin tinggi dan berdampak terhadap pasar perusahaan. Dalam hal pengiriman paket dituntut untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan guna mencapai kepercayaan dan loyalitas

pelanggan. Beberapa upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu dapat melalui perluasan jangkauan, peningkatan kecepatan waktu tempuh yang cepat dan terjamin serta ketanggapan dalam pelayanan. Peningkatan layanan untuk menyikapi persaingan yang semakin kompetitif juga ditunjukkan dengan hadirnya berbagai jasa pengiriman selain PT POS Indonesia. Beberapa diantaranya adalah Indo Ekspedisi, PT NCS, PT TIKI Online, JNE Express, PT Repex Perdana Internasional bekerjasama dengan Federal Express, DHL, dan lainnya yang siap bertarung kualitasnya agar memiliki daya saing tinggi. Dalam rangka meningkatkan kualitas layanan, PT POS Indonesia melakukan berbagai inovasi yang salah satunya melalui transformasi pelayanan berbasis teknologi tinggi berupa Kantor Pos virtual. Selain itu PT POS Indonesia juga akan memperluas jaringan bisnis dengan memperbanyak titik layanan dan pengembangan Agen POS. Kualitas layanan itu sendiri ditentukan oleh kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan Pelanggan sesuai dengan ekspektasi Pelanggan (Tjiptono, 2012: 157).

KAJIAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan

suatu perusahaan haruslah terus dipertahankan dan ditingkatkan karena Pelanggan mengharapkan mendapat suatu pelayanan yang baik bahkan melebihi yang mereka harapkan sehingga Pelanggan akan puas terhadap perusahaan jasa tersebut. Dalam hal ini perusahaan yang dimaksud adalah yang baik atau pelayanan yang berkualitas, karena pelayanan yang baik akan meningkatkan permintaan terhadap barang tersebut, oleh karena itu pelayanan yang baik ialah merupakan salah satu kunci untuk keberhasilan dalam dunia bisnis.

Kualitas pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun (Kotler dan Keller 2012: 83). Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan perusahaan jasa pelayanan guna untuk memenuhi harapan pelanggan (Nilasari & Istiantin, 2015: 56)

Dari beberapa pendapat para ahli di atas bisa disimpulkan bahwa kualitas adalah

keseluruhan dari fitur dan karakteristik dari sebuah produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memuaskan kebutuhan. Pelayanan juga diartikan sebagai jasa atau *service* yang diberikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kegesitan dan keramah tamahan yang ditunjukkan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Dalam melakukan evaluasi terhadap pelayanan, pelanggan menggunakan atribut sebagai penentu kualitas pelayanan. Terdapat beberapa dimensi atau indikator yang dapat dijadikan penentu kualitas pelayanan yaitu (Kotler & Amrstrong, 2013: 30):

1. Keandalan (reability).
2. Daya Tanggap (responsiveness).
3. Jaminan (assurance).
4. Empati (empathy).
5. Bukti Langsung (tangibles).

Standar Operasional Prosedur

Standard Operating Procedures (SOP) adalah suatu pedoman atau acuan untuk melakukan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah maupun non-pemerintah, usaha maupun non-usaha, berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif, dan prosedural sesuai tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan Tjipto Amtoko dalam (Arnina P. Dkk, 2016: 31). Adapun indikator-indikator Standard Operating Procedures (SOP) antara lain sebagai berikut (Insani, 2010: 2):

1. Analisis sistem dan prosedur kerja.
2. Analisis Tugas.
3. Analisis prosedur kerja.

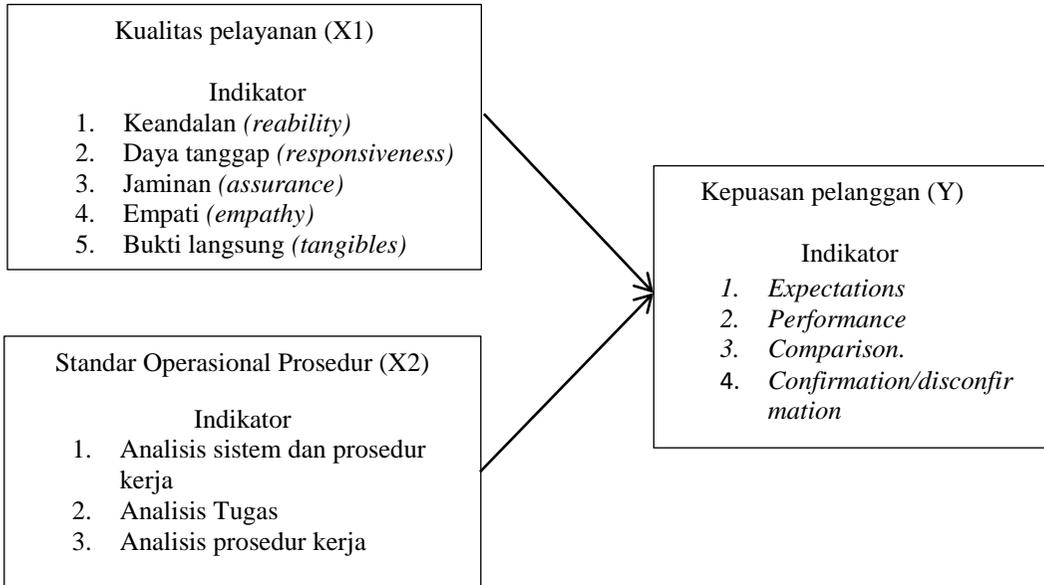
Kepuasan Pelanggan

Secara umum kepuasan (Satisfaction) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) jasa yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jadi, kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan amat puas atau senang (Kotler & Amrstrong, 2012: 35). Karena kepuasan

pelanggan sangat tergantung pada persepsi dan ekspektasi pelanggan, maka sebagai pemasok produk perlu mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhinya (Kotler & Amrstrong, 2012: 36). Kepuasan adalah “tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk (atau hasil) yang ia rasakan dengan harapannya”. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan (perceived performance) dan harapan

(expectation)” (Tjiptono, 2012: 38). Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang disebabkan oleh kinerja atau hasil suatu produk yang dirasakan, dibandingkan dengan harapannya (Kotler & Keller, 2009: 49) indikatornya yaitu:

1. Expectations.
2. Performance.
3. Comparison.
4. Confirmation/disconfirmation.



Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran

Menurut (Sugiyono, 2014: 35) Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk pertanyaan. Hipotesis dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori.

1. H₁=: Diduga kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT POS Indonesia di Kota Batam.

2. H₂=: Diduga standar operasional prosedur berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT POS Indonesia di Kota Batam.
3. H₃=: Diduga kualitas pelayanan dan standar operasional prosedur berpengaruh secara simulatan terhadap kepuasan pelanggan pada PT POS Indonesia di Kota Batam.

METODOLOGI PENELITIAN

Desain Penelitian

Desain penelitian pada dasarnya merupakan gambaran berkaitan dengan bagaimana penelitian itu akan dilaksanakan, pada tahap awal terdapat banyak pertanyaan pokok perlu dijawab seperti substansi masalah yang akan diteliti, tempat penelitian

akan dilaksanakan, urgensi masalah tersebut diteliti, langkah serta prosedur yang akan dilaksanakan dalam penelitian, waktu pelaksanaan, biaya yang diperlukan dan sebagainya, semua pertanyaan atau masalah tersebut akan berkaitan dengan bagaimana desain penelitian yang akan disusun (Suharsaputra, 2012; 193)

Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi, obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2015: 80). Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang telah menggunakan jasa PT POS Indonesia di Batam Center Kota Batam.

Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah convenient/judgement sampling, salah satu teknik pengambilan sampling nonprobability sampling. Convenient sampling adalah teknik penentuan sampel dengan kemauan, tidak ditentukan ataupun diacak tetapi menentukan sampel secara tidak sengaja (Sugiyono, 2013: 108). Convenience sampling karena dapat mencari responden yang dibutuhkan. Teknik ini juga merupakan salah satu teknik yang terbaik untuk mendapatkan informasi dasar secara cepat

dan efisien. Maka sampel yang digunakan sebanyak 105 sampel/responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Validitas Instrumen

Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan terhadap 3 variabel yang ada, yaitu kualitas Pelayanan, Standar Operasional Prosedur dan kepuasan pelanggan. Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan cara membandingkan nilai ko-relasi Pearson Product Moment atau r hitung dengan nilai r tabel. Nilai r tabel dengan derajat bebas sebesar 105 ($n-2$) dan pada taraf signifikansi 0,05 (uji 2 sisi) adalah 0,1614. Hasil uji validitas dari kuesioner yang telah disebarakan kepada re-sponden untuk variabel X1 atau kualitas Pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut:

Hasil uji validitas untuk setiap pernyataan variabel kualitas Pelayanan (X1) sesuai dengan tabel hasil pengolahan SPSS adalah sebagai berikut:

Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X₁)

No	Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
1	X1_1	0,585	0,1614	Valid
2	X1_2	0,605	0,1614	Valid
3	X1_3	0,691	0,1614	Valid
4	X1_4	0,669	0,1614	Valid
5	X1_5	0,640	0,1614	Valid
6	X1_6	0,723	0,1614	Valid
7	X1_7	0,460	0,1614	Valid
8	X1_8	0,733	0,1614	Valid
9	X1_9	0,593	0,1614	Valid
10	X1_10	0,647	0,1614	Valid

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa nilai korelasi *Pearson Product Moment* atau r hitung X1_1 sebesar 0,585, X1_2 sebesar 0,605, X1_3 sebesar 0,691, X1_4 sebesar 0,669, X1_5 sebesar 0,640, X1_6 sebesar 0,723, X1_7 sebesar 0,460, X1_8 sebesar 0,733, X1_9 sebesar 0,593, X1_10 sebesar 0,647. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan dalam variabel kualitas Pelayanan (X1) sudah valid karena nilai r hitung lebih

besar dari nilai r tabel. Jika suatu item memiliki nilai capaian koefisien korelasi minimal 0,30 dianggap valid (Wibowo, 2012: 36). Maka seluruh item pernyataan dalam variabel kualitas Pelayanan (X1) sudah valid karena memenuhi kriteria tersebut. Hasil uji validitas dari kuesioner yang telah disebarakan kepada responden untuk standar operasional prosedur (X2) dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Variabel Standar Operasional Prosedur (X₂)

No	Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
1	X2_1	0,824	0,1614	Valid
2	X2_2	0,761	0,1614	Valid
3	X2_3	0,771	0,1614	Valid
4	X2_4	0,635	0,1614	Valid
5	X2_5	0,769	0,1614	Valid
6	X2_6	0,824	0,1614	Valid

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa nilai korelasi *Pearson Product Moment* atau r hitung X2_1 sebesar 0,824, X2_2 sebesar 0,761, X2_3 sebesar 0,771, X2_4 sebesar 0,635, X2_5 sebesar 0,769, X1_6 sebesar 0,824. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan dalam variabel standar operasional prosedur (X₂) sudah valid karena nilai r hitung lebih

besar dari nilai r tabel. Seluruh item pernyataan dalam variabel standar operasional prosedur (X₂) sudah valid karena memenuhi kriteria nilai capaian koefisien korelasi minimal 0,30. Hasil uji validitas dari kuesioner yang telah disebarkan kepada responden untuk variabel kepuasan pelanggan (Y) dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y)

No	Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
1	Y_1	0,667	0,1614	Valid
2	Y_2	0,658	0,1614	Valid
3	Y_3	0,606	0,1614	Valid
4	Y_4	0,650	0,1614	Valid
5	Y_5	0,747	0,1614	Valid
6	Y_6	0,663	0,1614	Valid
7	Y_7	0,685	0,1614	Valid
8	Y_8	0,650	0,1614	Valid

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa nilai korelasi *Pearson Product Moment* atau r hitung Y_1 sebesar 0,667, Y_2 sebesar 0,658, Y_3 sebesar 0,606, Y_4 sebesar 0,650, Y_5 sebesar 0,747, Y_6 sebesar 0,663, Y_7 sebesar 0,685, Y_8 sebesar 0,650. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan dalam variabel kepuasan pelanggan (Y) sudah valid karena nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel. Seluruh item pernyataan dalam variabel kepuasan pelanggan (Y) sudah valid karena memenuhi kriteria nilai capaian koefisien korelasi minimal 0,30.

Hasil Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan istilah yang dipakai untuk menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran *relative* konsisten apabila pengukuran diulangi dua kali atau lebih menurut (Wibowo, 2012: 52). Instrumen yang sudah dapat dipercaya reliabilitas dan menghasilkan data yang dapat dipercaya juga. Pada penelitian ini untuk mencari reliabilitas instrument menggunakan teknik dari Alpha Cronbach. Kriteria diterima dan tidaknya suatu data *reliable* atau *moment*, atau nilai r tabel. Dapat dilihat dengan menggunakan nilai batasan penentu, misalnya 0,6. Nilai yang kurang dari 0,6

dianggap memiliki reliabilitas yang kurang, sedangkan nilai 0,7 dapat diterima dan nilai diatas 0,8 dianggap baik (Sekarang,1992) dalam (Wibowo, 2012: 53). adalah sebagai berikut:

Hasil uji reliabilitas dari kuesioner yang telah disebarakan kepada responden untuk masing-masing variabel dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas

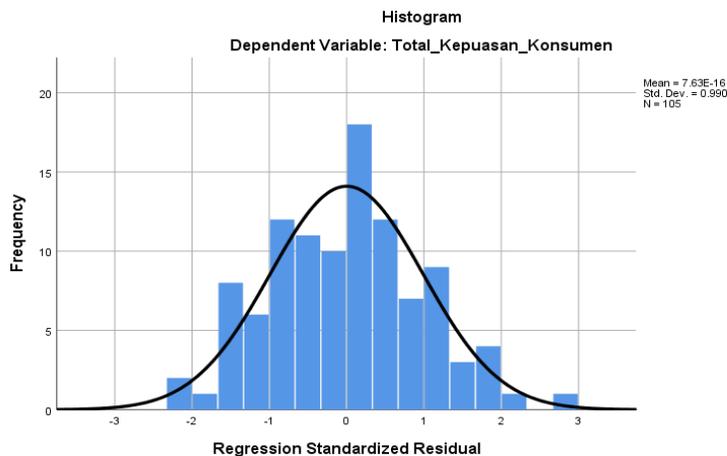
No	Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan	Kriteria
1	Kualitas Pelayanan (X_1)	0,835	Reliabilitas	Sangat Tinggi
2	Standar Operasional Prosedur (X_2)	0,858	Reliabilitas	Sangat Tinggi
3	Kepuasan Pelanggan (Y)	0,818	Reliabilitas	Sangat Tinggi

Berdasarkan table diatas, dapat diketahui bahwa (X_1) 0,835 > 0,6 reliabilitas, (X_2) 0,858 > 0,6 reliabilitas, (Y) 0,818 > 0,6 reliabilitas. Disimpulkan maka dapat dikatakan dari Cronbach's Alpha reliabilitas.

Uji Normalitas

Uji normalitas data digunakan untuk mengetahui apakah nilai residu (perbedaan yang ada) yang diteliti memiliki

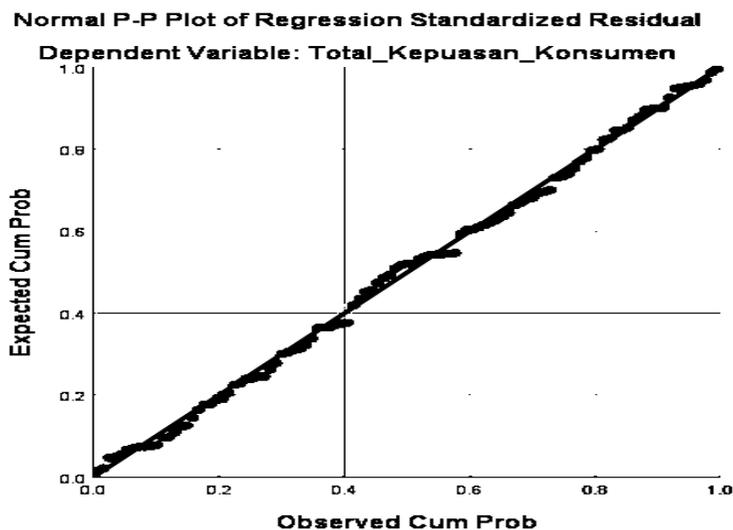
distribusi normal atau tidak normal (Wibowo, 2012: 61). Nilai residu yang berdistribusi normal akan membentuk kurva yang kalau digambarkan akan berbentuk lonceng (*bell-shaped curve*). Uji normalitas dalam penelitian ini dilakukan dengan 2 cara, yaitu dengan menggunakan analisis grafik dan uji Kolmogorov Smirnov. Uji normalitas dengan menggunakan histogram dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



Gambar 4. 1 Uji Normalitas dengan Histogram

Pada prinsipnya normalitas dapat dideteksi dengan melihat histogram dari residualnya. Nilai residu yang berdistribusi normal akan membentuk kurva yang kalau digambarkan akan berbentuk lonceng (*bell-shaped curve*). Berdasarkan gambar diatas, dapat dilihat bahwa kurva yang dihasilkan adalah berbentuk lonceng (*bell-shaped*

curve). Maka dapat disimpulkan bahwa data sudah berdistribusi normal. Cara untuk uji normalitas adalah dengan melihat *Normal P-P Plot Regression Standardized*. Hasil dengan menggunakan *Normal P-P Plot Regression Standardized* adalah sebagai berikut:



Gambar 4. 2 Uji Normalitas dengan Normal P-P Plot

Pada prinsipnya normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

Berdasarkan gambar di atas, dapat dilihat bahwa semua titik-titik tersebar di sekitar garis diagonal. Maka dapat disimpulkan bahwa data sudah berdistribusi normal. Hasil dengan menggunakan tabel *Kolmogorov-Smirnov* adalah sebagai berikut:

Tabel 4. 5 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		105
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,62864550
Most Extreme Differences	Absolute	,035
	Positive	,035
	Negative	-,033
Test Statistic		,035
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

Uji normalitas dapat dilakukan dengan menggunakan *Histogram Regression Residual* yang distandarkan, analisis *Chi Square* dan juga menggunakan nilai *Kolmogrov-Smirnov* $Z < Z_{tabel}$; atau menggunakan nilai *Probability Sig (2 failed)* $> 0,05$ (Wibowo, 2012: 72). Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa hasil asymp. Sig. (2-tailed) adalah sebesar 0,200. Maka dapat disimpulkan bahwa data

terdistribusi normal karena asymp. Sig. (2-tailed) lebih besar dari 0,05.

Uji Multikolinieritas

Pengujian multikolinieritas dilakukan untuk memastikan tidak ada korelasi antara variabel independen. Uji multikolinieritas menggunakan *Variance Inflation Factor (VIF)*. Caranya dengan melihat nilai variabel bebas terhadap variabel terikatnya,

berdasarkan nilai VIF tersebut, jika nilai VIF kurang dari 10, maka menunjukkan model tidak terdapat gejala multikolinieritas

(Wibowo, 2012: 87). multikolinieritas. Hasil uji multikolinieritas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 6 Hasil Uji Multikolinieritas Coefficientsa

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kualitas Pelayanan	0,997	1,003
	Standar Operasional Prosedur	0,997	1,003

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa nilai VIF untuk variabel kualitas Pelayanan (X_1) sebesar 1,003 dan standar operasional prosedur (X_2) sebesar 1,003.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi tidak terdapat gejala multikolinieritas antar variabel bebas karena nilai VIF lebih kecil dari 10.

Uji Heteroskedastisitas

Tabel 4. 7 Hasil Uji Heteroskedastisitas Coefficientsa

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2,064E-15	3,406		0,000	1,000
Kualitas Pelayanan	0,000	0,066	0,000	0,000	1,000
Standar Operasional Prosedur	0,000	0,083	0,000	0,000	1,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Dalam uji heteroskedastisitas suatu model dikatakan memiliki *problem* heteroskedastisitas itu berarti ada atau terdapat varian variabel dalam model yang tidak sama. Jika hasil nilai probabilitasnya memiliki nilai signifikansi $>$ nilai alpha-nya (0,05), maka model tidak mengalami heteroskedastisitas (Wibowo, 2012: 93).

Menurut tabel di atas probabilitas atau taraf signifikansi masing-masing variabel bernilai 1,000 sehingga dapat dipastikan model tersebut tidak mengalami gejala heteroskedastisitas, dengan kata lain korelasi masing-masing variabel dengan nilai residunya menghasilkan nilai yang lebih besar dari *alpha*.

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui hubungan atau pengaruh antara dua atau lebih variabel bebas dengan satu variabel tergantung yang ditampilkan dalam bentuk persamaan regresi (Priyatno, 2011: 30). Analisis ini bertujuan untuk memprediksikan nilai dari variabel tergantung apabila nilai variabel bebas mengalami kenaikan atau penurunan dan untuk mengetahui arah hubungan. Rumus regresi linear berganda adalah (misal dengan tiga variabel bebas):

Tabel 4. 8 Analisis Regresi Linear Berganda Coefficientsa

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	9,207	3,406		2,704	0,008

Kualitas Pelayanan Standar Operasional Prosedur	0,132	0,066	0,147	1,991	0,049
	0,742	,083	0,661	8,976	0,000

Berdasarkan persamaan dan tabel di atas, maka dapat disusun persamaan regresi untuk penelitian ini sebagai berikut:

$$Y = 9,207 + 0,132 X_1 + 0,742 X_2$$

Persamaan regresi di atas diperoleh dari hasil perhitungan SPSS. Persamaan regresi tersebut memiliki makna:

1. Nilai konstanta sebesar 9,207 memiliki arti bahwa jika variabel kualitas Pelayanan (X_1) dan Standar Operasional Prosedur (X_2) memiliki nilai nol, maka variabel kepuasan pelanggan akan memiliki nilai sebesar 9,207.

2. Nilai koefisien regresi untuk variabel kualitas Pelayanan (X_1) adalah positif sebesar 0,132 dan hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi nilai variabel kualitas Pelayanan (X_1), maka semakin tinggi nilai variabel kepuasan pelanggan. Jika variabel kualitas Pelayanan (X_1), naik 1% atau 1 poin, maka variabel kepuasan pelanggan akan meningkat sebesar 0,132.

3. Nilai koefisien regresi untuk variabel Standar Operasional Prosedur (X_2) adalah positif sebesar 0,742 dan hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi nilai

Standar Operasional Prosedur (X_2), maka semakin tinggi nilai variabel kepuasan pelanggan. Jika variabel Standar Operasional Prosedur (X_2) naik 1% atau 1 poin, maka variabel kepuasan pelanggan akan meningkat sebesar 0,742.

Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Analisis R^2 (*R Square*) atau koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel tergantung (Priyatno, 2011: 31). Jadi, koefisien angka yang ditunjukkan memperlihatkan sejauh mana model yang terbentuk dapat menjelaskan kondisi yang sebenarnya dalam arti koefisien tersebut untuk mengukur besar sumbangan dari variabel X (bebas) terhadap variabel Y (terikat). Untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel kualitas Pelayanan (X_1) dan Standar Operasional Prosedur (X_2) terhadap kepuasan pelanggan (Y) dapat dilihat pada tabel hasil uji koefisien determinasi berikut ini:

Tabel 4. 9 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

<i>Model</i>	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
1	0,670 ^a	0,448	0,438	2,654

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa nilai *R Square* (R^2) sebesar 0,448 atau sebesar 44,8%. Hal ini berarti variabel kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel kualitas Pelayanan dan standar operasional Prosedur 44,8% sedangkan sisanya sebesar 55,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Uji t (Pengujian Secara Parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah secara parsial variabel independen berpengaruh secara signifikansi terhadap

variabel dependen. Pengujian menggunakan tingkat signifikansi 0,05 dan 2 sisi. Nilai t-tabel dalam penelitian ini adalah 1,65978 (dengan melihat t-tabel pada tingkat signifikansi 0,05).

Kriteria penerimaan atau penolakan hipotesis adalah apabila t-hitung > t-tabel dan nilai signifikan < 0,05 maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Apabila t-hitung < t-tabel dan nilai signifikan > 0,05 maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, artinya tidak memiliki pengaruh.

Hasil uji t untuk penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 10 Hasil Uji t Coefficientsa

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant) Kualitas Pelayanan Standar Operasional Prosedur	9,207	3,406		2,704	0,008
	0,132	0,066	0,147	1,991	0,049
	0,742	,083	0,661	8,976	0,000
a. Kepuasan Pelanggan					

Berdasarkan hasil uji t menggunakan SPSS 25 dapat diketahui nilai t-hitung variabel kualitas Pelayanan 1,991 > 1,65978 (t-tabel) dan nilai signifikan 0,049 < 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas Pelayanan (X_1) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y).

Berdasarkan hasil uji t menggunakan SPSS 25 dapat diketahui nilai t-hitung Standar Operasional Prosedur 8,976 > 1,65978. (t-tabel) dan nilai signifikan 0,000 < 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa Standar Operasional Prosedur (X_2) mempunyai

pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y).

Uji Koefisien Regresi Secara Bersamaan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh secara bersama-sama antara variabel independen terhadap variabel dependen. Kriteria penerimaan atau penolakan hipotesis adalah apabila f-hitung > (1,39) f-tabel dan nilai signifikansi < 0,05 maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen.

Tabel 4. 11 Uji F ANOVAa

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	584,012	2	292,006	41,447	0,000 ^b
	Residual	718,617	102	7,045		
	Total	1302,629	104			
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan						
b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Standar Operasional Prosedur						

Berdasarkan hasil pengujian, nilai f-hitung 41,447 > 1,39 (f-tabel), nilai signifikansi diperoleh 0,000 < 0,05. Dapat disimpulkan kualitas Pelayanan dan standard operasional prosedur bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian hipotesis H_0 ditolak dan hipotesis H_1 diterima.

Simpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan peneliti

pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan POS. Berdasarkan hasil uji t menggunakan SPSS 25 dapat diketahui nilai t-hitung variabel kualitas Pelayanan 1,991 > 1,65978 (t-tabel) dan nilai signifikan 0,049 < 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas Pelayanan (X_1) mempunyai

pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y).

2. Kualitas standar operasional prosedur berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan POS. Berdasarkan hasil uji t menggunakan SPSS 25 dapat diketahui nilai t-hitung Standar Operasional Prosedur $8,976 > 1,65978$. (t-tabel) dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa Standar

Operasional Prosedur (X2) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y).

3. Kualitas Pelayanan dan standar operasional prosedur bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan POS. Berdasarkan hasil pengujian, nilai f-hitung $41,447 > 1,39$ (f-tabel), nilai signifikansi diperoleh $0,000 < 0,05$.

DAFTAR PUSTAKA

- Agribisnis, P. S., Barat, U. S., Barat, S., Damrah, F., Agribisnis, P. S., Barat, U. S., ... Timur, T. (2018). PENENTUAN STANDAR OPERATING PROCEDURE (SOP) PADA DODOL JEWAWUT Determination of Standard Operating Procedure (SOP) on Dodol Millet, *7*(2), 95–101.
- Al-Azzam, A. F. M. dkk. (2015). The Impact of Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction: A Field Study of Arab Bank in Irbid City, Jordan. *European Journal of Business and Management Online*, *7*(15), 2222–2839.
- Arnina P. Dkk. (2016). *Langkah-Langkah Efektif Menyusun Standard Operating Procedures (SOP)*. Depok: Huta Publisher.
- Aswad, D. (2018). PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA AIR BERSIH MASYARAKAT KAMPUNG AIR BATAM CENTER, *6*(2).
- Badran, K. dkk. (2017). Audit Of A Standard Operating Procedure to Prevent Wrong-Level Lumbar Spinal Surgery With Intra-Operative X-Ray. *Neuro – Open Journal*, *4*(1), 31–37. <https://doi.org/10.17140/NOJ-4-127>
- Boavida, A. A. de J. (2017). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH BANCO NACIONAL COMERCIO TIMOR LESTE, *11*, 3857–3886.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Progam SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Iddrisu, A. dkk. (2015). Assessing the Impact of Service Quality on Customer Loyalty: a Case Study of the Cellular Industry of Ghana, *3*(6), 15–30. <https://doi.org/10.1109/SBCCI.2001.953027>
- Insani, I. (2010). *Pengembangan Kapasitas Sumber Daya Manusia Daerah Dalam Rangka Peringatan Tranparansi dan Akuntabilitas Pengelolaan Keuangan Daerah*. Jakarta.
- Iqbal, A. (2018). analysis of the influence of brand image and customer value on customer satisfaction and its impact on customer loyaltys, *2*(04).
- Jaiswal, A. K. dkk. (2018). Standard Operating Procedure (SOP) For Microwave Digestion System (Mds-10), *3*(2456), 49–54.
- Julitawaty, W. (2016). OPERASIONAL PROSEDUR TERHADAP KUALITAS PELAYANAN NASABAH PT . BANK CENTRAL ASIA CABANG KANTOR, *2*(2), 63–67.
- Kotler, P., & Amrstrong, G. (2012). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. (J. 1, Ed.) (Edisi 13). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran* (Edisi 13.). jakarta: erlangga.
- Laura, N. (2016). The Effect of Trust and Service Quality Toward Patient Satisfaction with Customer Value as Intervening Variable. *Binus Business Review*, *7*(2), 157. <https://doi.org/10.21512/bbr.v7i2.1589>
- Mahardhika, V. D., & Supriyono. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Transportasi Kereta Api Indonesia (Kai) Daerah Operasi 6 Yogyakarta. *Advance*, *3*(1), 1–12.
- Moekijat. (2009). *Manajemen Personalial dan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Mandar Maju.

- Muhidin & Abdurrahman. (2009). *Analisis Korelasi, Regresi, dan Jalur Dalam Penelitian*. Bandung: Pustaka Setia.
- Nilasari, E., & Istiantin. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Dealer PT. Ramayana Motor Sukoharjo. *Jurnal Paradigma*, 13(1), 1–12.
- Penelitian, H., & Management, J. B. (2018). Pengaruh pelayanan tenaga administrasi dan kualitas kerja tenaga medis terhadap kepuasan pasien bpjs yang dimoderasi oleh kepercayaan pasien, 14, 49–58.
- Pradipta, Kurniawan, J. (2016). Analisis Kepatuhan Pelaksanaan Standard Operational Procedure (Sop) Pada Pekerja Kelistrikan Di Pt. Angkasa Pura I Semarang Tahun 2016. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 4.
- Priyatno, D. (2011). *Buku Pintar Statistik Komputer*. Jakarta: Mediakom.
- Quyett, T. Van, Vinh, N. Q., & Chang, T. (2015). Service Quality Effects on Customer Satisfaction in Banking Industry. *International Journal of U-and e-Service, Science and Technology*, 8(8), 199–206. <https://doi.org/10.14257/ijunesst.2015.8.8.20>
- Rahhal, W. (2015). The Effects of Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction
TLELECOMMUNICATION SERVICES, 4(5), 81–89.
- Razak, I. (2016). The Impact of Product Quality and Price on Customer Satisfaction with the Mediator of Customer Value. *Journal of Marketing and Consumer Research*, 30(2012), 59–68.
- Realize. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Stainlessindo Anugrah Karya di Kota Batam. *Jurnal Pundi*, 2(2). <https://doi.org/10.31575/jp.v2i2.78>.