

## **PENGARUH STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN**

**Tiara Citra Mukti**

Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Kediri  
tiaracitramukti@gmail.com

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah 5 (lima) dimensi dalam standar operasional prosedur (SOP) pelayanan yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangible* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada PT. Sinar Wijaya Motor Honda Wates Kediri. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :  $Y = - 0,296 + 0,100 x_1 + 0,212 x_2 + 0,377 x_3 + 0,047 x_4 + 0,280 x_5$ . Hasil yang diperoleh dari analisis statistik Uji t untuk *reliability* 0,006, *responsiveness* 0,037, *assurance* 0,007, *emphaty* 0,704 dan *tangible* 0,025, 4 variabel berpengaruh signifikan terhadap variabel Y dan 1 variabel berpengaruh tapi tidak signifikan yaitu variabel *emphaty*. Sedangkan hasil dari analisis statistik Uji F adalah 0,000 dibawah 0,05 yang artinya variabel (X) secara simultan berpangruh signifikan terhadap variabel (Y) kepuasan konsumen.

Kata Kunci : Standar Operasional Prosedur (SOP), *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, *tangible*, dan Kepuasan Konsumen

### **ABSTRACT**

*This study aims to determine whether the five dimensions in the standard operational procedures (SOP) services of reliability, responsiveness, assurance, emphaty, and tangible influence on customer satisfaction at PT. Sinar Wijaya Motor Honda Wates Kediri. Based on the result of the research that has been done, we get multiple linear regression equation as follows:  $Y = - 0,296 + 0,100 x_1 + 0,212 x_2 + 0,377 x_3 + 0,047 x_4 + 0,280 x_5$ . The result obtained from statistical analysis t test for reliability 0,006, responsiveness 0,037, assurance 0,007, emphaty 0,704 and tangible 0,025, 4 variable have significant effect to variable Y and 1 variable influential but not significant that is emphaty variable. While the result of statistical analysis Test F is 0.000 below 0.05 which means variable (X) simultaneously significant to variable (Y) customer satisfaction.*

*Keywords: Standard Operating Procedures (SOP), reliability, responsiveness, assurance, emphaty, tangible, and Consumer Satisfaction*

### **PENDAHULUAN**

Kebutuhan masyarakat akan sarana transportasi pada saat ini sangatlah penting. Pilihan penggunaan sarana transportasi sangat beragam jenisnya, misalnya sarana angkutan darat dengan menggunakan bus, sarana angkutan laut dengan menggunakan kapal laut, dan sarana angkutan udara dengan menggunakan pesawat udara. Salah satu pilihan sarana angkutan darat untuk mem-

permudah dan mempercepat jarak tempuh adalah dengan menggunakan sepeda motor.

Sepeda motor adalah salah satu alternative bepergian dari satu tempat ketempat lain secara mudah, irit, cepat, luwes, efisien, dan lain sebagainya. Bagi masyarakat yang berpenghasilan rendah, sepeda motor menjadi harapan satu-satunya untuk dapat memiliki alat transportasi dapat pribadi sesuai dengan

kemampuan ekonominya. Mobil yang memiliki harga jual dan biaya operasional malah atau tinggi serasa tidak mungkin terjangkau oleh banyak rakyat menengah kebawah. Saat ini pengguna sepeda motor bukan hanya di daerah perkotaan saja, pengguna sepeda motor kini sudah merambah ke daerah pedesaan ataupun pelosok dikarenakan fungsi dan kelebihan pengguna sepeda motor terus berkembang dan berjalan bersama perkembangan sepeda motor tersebut.

Pada saat ini kebutuhan sepeda motor bagi masyarakat sangat vital mengingat tingginya kemacetan yang ada di jalan raya, sehingga salah satu alternatif untuk mempermudah dan kelancaran untuk mencapai suatu tujuan di dalam kota, maka sepeda motor merupakan salah satu pilihan yang tepat. Permintaan masyarakat terhadap sepeda motor terus mengalami peningkatan, hal ini memberikan peluang bagi para produsen sepeda motor untuk melakukan inovasi dari produk yang dihasilkannya. Setiap produsen selalu memproduksi sepeda motor dengan desain-desain yang terbaru sesuai dengan keinginan konsumen.

Untuk berjalannya suatu perusahaan maka setiap perusahaan memiliki buku pedoman atau Standar Operasional Prosedur (SOP). Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah sebuah petunjuk buku yang sifatnya tertulis. SOP menurut pandangan Tambunan (2008:79) adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional yang ada dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan, bahwa semua keputusan dan tindakan serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang di dalam organisasi berjalan secara efektif, konsisten, standard dan sistematis.

Kepuasan (*Satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang

yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan puas. Jika kinerja melebihi pelanggan amat puas atau senang (Kotler 2006:177).

PT. Sinar Wijaya Motor Honda (SNW) Cabang Wates Kediri, sebagai perusahaan yang menjalankan fungsi produksi, penjualan, dan pelayanan yang lengkap untuk kepuasan konsumen semakin terpacu untuk terus memberikan yang terbaik untuk pada konsumen baik dari sisi produk maupun pelayanan. Pertumbuhan konsumen sepeda motor meningkat luar biasa. Di tengah-tengah persaingan yang begitu tajam akibat banyaknya merek pendatang baru, sepeda motor Honda yang sudah lama berada di Indonesia, dengan segala keunggulannya, tetap mendominasi pasar dan sekaligus memenuhi kebutuhan angkutan yang tangguh, irit, serta ekonomis.

Dealer motor Honda selalu mengedepankan layanan dan kepuasan konsumennya, karena menjadi kunci utama keberhasilan perusahaan untuk tetap dicintai oleh konsumennya, seperti pelayanan *service* berkala, setiap konsumen disediakan ruang tunggu yang nyaman, disediakan minuman, terdapat layar tv sehingga konsumen tidak jenuh atau bosan.

Dalam pengerjaannya karyawan Honda selalu tepat waktu dan dijamin kualitasnya selalu ada garansi satu minggu jika ada kendala, peralatan dan perlengkapan *service* termasuk suku cadang yang tersedia lengkap dan sesuai kebutuhan konsumen. Tidak hanya sampai disitu setelah motor diservice pihak dealer Honda memberikan gratis cuci motor hal ini termasuk salah satu Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan bagian *service* motor (SOP Dealer

SNW Honda Wates). Dari kajian yang telah dikemukakan di atas, maka penelitian dilakukan untuk membahas tentang pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan terhadap kepuasan konsumen dengan mengambil judul penelitian Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen studi pada PT. Sinar Wijaya Motor Honda Wates Kediri.

### Batasan Masalah

Agar tujuan dari penelitian ini berjalan lebih fokus pada permasalahan yang di hadapi dan tidak menyimpang, maka penulis memberikan batasan-batasan. Batasan masalah dari penelitian terdiri atas:

1. Penelitian ini akan dilakukan di bulan maret-april 2017 pada PT. Sinar Wijaya Motor Honda Wates Kediri, sehingga tidak memungkinkan membahas melebihi dari data yang tersedia di tahun tersebut.
2. Penelitian ini membahas tentang Pengaruh *Standar Operasional Prosedur (SOP)* Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen studi pada PT. Sinar Wijaya Motor Honda Wates Kediri.

### Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka penulis merumuskan pokok permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah kehandalan (*Reliability*) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada PT. Sinar Wijaya Motor Honda Wates Kediri.
2. Apakah daya tanggap (*Responsiveness*) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada PT. Sinar Wijaya Motor Honda Wates Kediri.
3. Apakah jaminan (*Assurance*) yang terlibat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada PT.

Sinar Wijaya Motor Honda Wates Kediri.

4. Apakah perhatian (*Empathy*) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada PT. Sinar Wijaya Motor Honda Wates Kediri.
5. Apakah bukti fisik (*Tangible*) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada PT. Sinar Wijaya Motor Honda Wates Kediri.
6. Bagaimana pengaruh SOP (yang terdiri dari kehandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian dan bukti fisik) terhadap kepuasan konsumen pada PT. Sinar Wijaya Motor Honda Wates Kediri.

### Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah diuraikan diatas, tujuan permasalahan ini ialah sangat berguna bagi kita semua terutama bagi penulis, tujuannya sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah kehandalan (*Reliability*) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada PT. Sinar Wijaya Motor Honda Wates Kediri.
2. Untuk mengetahui apakah daya tanggap (*Responsiveness*) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada PT. Sinar Wijaya Motor Honda Wates Kediri.
3. Untuk mengetahui apakah jaminan (*Assurance*) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada PT. Sinar Wijaya Motor Honda Wates Kediri.
4. Untuk mengetahui apakah perhatian (*Empathy*) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada PT. Sinar Wijaya Motor Honda Wates Kediri.
5. Untuk mengetahui apakah bukti fisik (*Tangible*) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada PT. Sinar Wijaya Motor Honda Wates Kediri.
6. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh SOP (yang terdiri dari

kehandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian, dan bukti fisik) terhadap kepuasan konsumen pada PT. Sinar

7. Wijaya Motor Honda Wates Kediri.

## LANDASAN TEORI

### Konsep SOP

Dalam penelitian ini, peneliti memerlukan landasan-landasan teori yang kuat terlebih dahulu sehingga peneliti dapat memperoleh gambaran mengenai isi keseluruhan dan tidak menyimpang dari ilmu ekonomi yang sudah ada. Disini peneliti akan memaparkan beberapa teori yang berkaitan dengan Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, standar adalah ukuran tertentu yang dipakai sebagai patokan. Dengan kata lain, standar adalah sesuatu yang baku atau sesuai dengan pedoman.

Standar adalah kesempatan-kesempatan yang telah didokumentasikan yang didalamnya terdiri dari spesifikasi-spesifikasi teknis atau kriteria-kriteria yang akurat yang digunakan sebagai peraturan, petunjuk, atau definisi-definisi tertentu untuk menjamin suatu barang, produk, proses atau jasa sesuai dengan yang telah dinyatakan.

Operasional memiliki kata dasar operasi yang artinya proses pembedahan. Namun, kata operasional yang dimaksud adalah proses kerja, pelaksanaan, penyelenggaraan, ataupun pengelolaan secara menyeluruh dalam suatu organisasi atau perusahaan.

Prosedur adalah kumpulan dari beberapa perintah ataupun aturan yang memiliki suatu aktifitas. Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia "prosedur" adalah tahap kegiatan untuk menyelesaikan suatu aktifitas. Selain itu

juga diartikan sebagai metode langkah demi langkah secara pasti dalam memecahkan suatu masalah. Wijana (2002 : 27) dalam bukunya Manajemen Dana Pensiun menyatakan bahwa prosedur adalah rangkaian langkah atau kegiatan yang saling berhubungan satu sama lain secara esensial yang diikuti pendekatan fungsional. Jadi, prosedur adalah perincian langkah-langkah dari sistem dan rangkaian kegiatan yang saling berhubungan erat satu sama lainnya untuk mencapai tujuan tertentu. Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah:

1. Suatu standar atau pedoman tertulis yang dipergunakan untuk mendorong dan menggerakkan suatu kelompok untuk mencapai tujuan organisasi atau perusahaan.
2. Tata cara atau tahapan yang dibakukan dan yang harus dilalui untuk menyelesaikan suatu proses kerja tertentu.

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah sebuah petunjuk buku yang sifatnya tertulis. SOP menurut pandangan Tambunan (2008:79) adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional yang ada dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan, bahwa semua keputusan dan tindakan serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang di dalam organisasi berjalan secara efektif, konsisten, standard dan sistematis.

### Konsep Pelayanan

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan.

Dalam manajemen Tjiptono (2012:4), dijumpai setidaknya empat lingkup definisi konsep pelayanan (*service*), salah satunya yaitu pelayanan (*service*) merefleksikan proses, yang mencakup penyampaian produk utama, interaksi personal, kinerja dalam artian luas (termasuk di dalamnya drama dan ketrampilan), serta pengalaman layanan. Dalam melakukan evaluasi terhadap pelayanan, pelanggan menggunakan atribut sebagai penentu kualitas pelayanan. Menurut Parasuraman, Zeithaml, Berry dalam Tjiptono (2011:198) terdapat 5 dimensi yang dapat dijadikan penentu kualitas pelayanan yaitu :

1. Kehandalan (*Reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
2. Daya Tanggap (*Responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara tepat.
3. Jaminan (*Assurance*), perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.
4. Empati (*Empathy*), berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan

memiliki jam operasi yang nyaman.

5. Bukti Langsung (*Tangibles*), berkaitan dengan daya Tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan serta penampilan karyawan.

### **Konsep Kepuasan Konsumen**

Dewasa ini perhatian terhadap kepuasan maupun ketidakpuasan pelanggan telah semakin besar karena pada dasarnya tujuan dari suatu perusahaan adalah untuk menciptakan rasa puas pada pelanggan. Semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan, maka akan mendatangkan keuntungan yang semakin besar bagi perusahaan, karena pelanggan akan melakukan pembelian ulang terhadap produk perusahaan. Namun, apabila tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan kecil, maka terdapat kemungkinan bahwa pelanggan tersebut akan pindah ke produk pesaing.

Kepuasan (*Satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan puas. Jika kinerja melebihi pelanggan amat puas atau senang (Kotler 2006:177).

### **Hubungan Antara Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen**

Setiap Perusahaan pasti mempunyai pedoman pelayanan atau Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan. Karena pedoman tersebut sangat berpengaruh terhadap perusahaannya. Terutama bagi dealer-dealer motor yang sangat mengutamakan pelayanan karena kualitas pelayanan sangat penting bagi

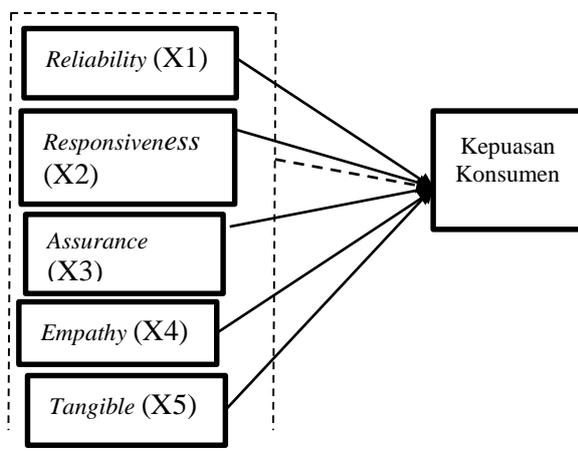
suatu perusahaan, supaya konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Hubungan SOP pelayanan dengan kepuasan konsumen sangat berkaitan karena bila Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan dijalankan sesuai dengan pedoman yang dibuat oleh pimpinan perusahaan, maka konsumen akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Kesimpulan, apabila kepuasan konsumen dapat tercapai, maka akan diperoleh beberapa manfaat antara lain : pangsa pasar dan laba perusahaan akan meningkat, hubungan antara perusahaan dan konsumennya menjadi harmonis, reputasi perusahaan menjadi baik dikalangan para pelanggan.

### Kerangka Teoritik

Gambar 1



Keterangan :

- - - - - ➔ = Simultan
- ➔ = Parsial

### Hipotesis

Menurut Notoatmodjo (2005), hipotesa penelitian adalah jawaban sementara penelitian, patokan duga atau sementara, yang kebenarannya akan dibuktikan dalam penelitian tersebut.

Hipotesa yang diajukan pada penelitian ini adalah :

1. Diduga kehandalan (*Reliability*) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada PT. Sinar Wijaya Motor Honda Wates Kediri.
2. Diduga daya tanggap (*Responsiveness*) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada PT. Sinar Wijaya Motor Honda Wates Kediri.
3. Diduga jaminan (*Assurance*) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada PT. Sinar Wijaya Motor Honda Wates Kediri.
4. Diduga perhatian (*Empathy*) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada PT. Sinar Wijaya Motor Honda Wates Kediri.
5. Diduga bukti fisik (*Tangible*) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada PT. Sinar Wijaya Motor Honda Wates Kediri.
6. Diduga SOP (yang terdiri dari kehandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian, dan bukti fisik) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada PT. Sinar Wijaya Motor Honda Wates Kediri.

### Hipotesis Operasional

Hipotesis Operasional dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Ho: Kehandalan (*Reliability*) tidak mempunyai pengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen.  
Ha: Kehandalan (*Reliability*) mempunyai pengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen.
2. Ho: Daya tanggap (*Responsiveness*) tidak mempunyai pengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen.  
Ha: Daya tanggap (*Responsiveness*) mempunyai pengaruh signifikan secara

- bersama-sama terhadap kepuasan konsumen.
3. Ho: Jaminan (*Assurance*) tidak mempunyai pengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen.  
Ha: Jaminan (*Assurance*) mempunyai pengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen.
  4. Ho: Perhatian (*Empathy*) tidak mempunyai pengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen.  
Ha: Perhatian (*Empathy*) mempunyai pengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen.
  5. Ho: Bukti fisik (*Tangible*) tidak mempunyai pengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen.  
Ha: Bukti fisik (*Tangible*) mempunyai pengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen.
  6. Ho: Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan tidak mempunyai pengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen.  
Ha: Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan mempunyai pengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen.

## METODE PENELITIAN

### Ruang Lingkup Penelitian

Untuk menghindari suatu pembahasan yang tidak sesuai dengan penelitian yang akan dilakukan, maka di dalam penelitian ini ruang lingkup hanya mencakup tentang Pengaruh *Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen* Studi pada PT. Sinar Wijaya Motor Honda Wates Kediri.

### Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Dealer Motor Honda PT. Sinar Wijaya yang beralamat di jalan Raya Kediri 249 Wates Kediri, telepon 0354-444387 atau 0354-444390.

Alasan memilih Dealer Motor Honda PT. Sinar Wijaya, karena perusahaan ini mengutamakan pelayanan sesuai dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti, tempatnya yang juga strategis dekat dengan rumah.

### Populasi

Menurut Sugiyono (1997 : 57) memberikan pengertian bahwa : “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek atau subyek yang menjadi kuantitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang membeli sepeda motor pada tahun 2016 yang berjumlah 238 Konsumen PT. Sinar Wijaya Motor Honda Wates Kediri.

### Sampel

Menurut Suharsimi Arikunto (1998 : 117) mengatakan bahwa : “sampel adalah bagian dari populasi (sebagian atau wakil populasi yang diteliti). Sampel penelitian adalah sebagian populasi yang diambil sebagai sumber data dan dapat mewakili seluruh populasi.” sedangkan menurut sugiyono (1997 : 57) memberikan pengertian bahwa “sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang di miliki oleh populasi.

### Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *Sampling Insidental* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siap saja yang secara kebetulan/*incidental* bertemu dengan pene-

litian dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

### Penentuan Jumlah Sampel

Dalam penelitian ini penentuan jumlah sampelnya menggunakan teknik *Sampling Insidental* pada rumus Slovin menurut Ferdinad, (2006), yaitu :

$$n = \frac{N}{1+N\alpha^2}$$

Di mana :

n : Jumlah Sampel

N : Jumlah Populasi

$\alpha$  : Taraf / Tingkat Kesalahan

sehingga :

$$n = \frac{N}{1+N\alpha^2}$$

$$n = \frac{238}{1+238(0,1)^2}$$

$$n = \frac{238}{1+2,38}$$

$$n = \frac{238}{3,38}$$

$$n = 70,4 \text{ dibulatkan } 70 \text{ konsumen}$$

### Sumber Data

Untuk memperoleh data yang lengkap yang akan digunakan untuk melakukan analisis dan pengolahan data. Maka peneliti menggunakan sumber data primer dan data sekunder

### Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan angket, observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka.

### Identifikasi Variabel

Variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah :

#### 1. Variabel bebas

Adapun variabel bebas atau variabel *independent* dalam penelitian ini adalah SOP Pelayanan yang terdiri dari :

a. *Reliability*

b. *Responsiveness*

c. *Assurance*

d. *Empathy*

e. *Tangible*

#### 2. Variabel terikat

Variabel *dependent* atau variabel terikat (Y) pada penelitian ini adalah Kepuasan Konsumen(Y).

### Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini teknik analisis datanya, peneliti menggunakan metode sebagai berikut :

1. Uji Validitas
2. Uji Reliabilitas
3. Uji Regresi Linier Berganda
4. Uji t
5. Uji F

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Analisis Data

#### Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu koefisien. Hasil pengujian validitas oleh SPSS dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel 1**  
**Hasil Uji Validitas Instrumen**  
**Reliability (X<sub>1</sub>)**

Item	Taraf Signifikansi	Nilai Korelasi	Nilai Probabilitas	Ket.
X <sub>1.1</sub>	0,05	0,979	0,000	Valid
X <sub>1.2</sub>	0,05	0,967	0,000	Valid
X <sub>1.3</sub>	0,05	0,974	0,000	Valid
X <sub>1.4</sub>	0,05	0,974	0,000	Valid

(Sumber: data diolah melalui SPSS)

**Tabel 2**  
**Hasil Uji Validitas Instrumen**  
**Responsiveness (X<sub>2</sub>)**

Item	Taraf Signifikansi	Nilai Korelasi	Nilai Probabilitas	Ket.
X <sub>2.1</sub>	0,05	0,972	0,000	Valid
X <sub>2.2</sub>	0,05	0,981	0,000	Valid
X <sub>2.3</sub>	0,05	0,970	0,000	Valid
X <sub>2.4</sub>	0,05	0,968	0,000	Valid

(Sumber: data diolah melalui SPSS)

**Tabel 3**  
**Hasil Uji Validitas Instrumen**  
*Assurance (X<sub>3</sub>)*

Item	Taraf Signifikansi	Nilai Korelasi	Nilai Probabilitas	Ket.
X <sub>3.1</sub>	0,05	0,991	0,000	Valid
X <sub>3.2</sub>	0,05	0,987	0,000	Valid
X <sub>3.3</sub>	0,05	0,969	0,000	Valid
X <sub>3.4</sub>	0,05	0,976	0,000	Valid

(Sumber: data diolah melalui SPSS)

**Tabel 4**  
**Hasil Uji Validitas Instrumen**  
*Empathy (X<sub>4</sub>)*

Item	Taraf Signifikansi	Nilai Korelasi	Nilai Probabilitas	Ket.
X <sub>4.1</sub>	0,05	0,978	0,000	Valid
X <sub>4.2</sub>	0,05	0,980	0,000	Valid
X <sub>4.3</sub>	0,05	0,980	0,000	Valid
X <sub>4.4</sub>	0,05	0,962	0,000	Valid

(Sumber: data diolah melalui SPSS)

**Tabel 5**  
**Hasil Uji Validitas Instrumen**  
*Tangible (X<sub>5</sub>)*

Item	Taraf Signifikansi	Nilai Korelasi	Nilai Probabilitas	Ket.
X <sub>5.1</sub>	0,05	0,975	0,000	Valid
X <sub>5.2</sub>	0,05	0,980	0,000	Valid
X <sub>5.3</sub>	0,05	0,960	0,000	Valid
X <sub>5.4</sub>	0,05	0,984	0,000	Valid

(Sumber: data diolah melalui SPSS)

**Tabel 6**  
**Hasil Uji Validitas Instrumen**  
**Kepuasan Konsumen (Y)**

Item	Taraf Signifikansi	Nilai Korelasi	Nilai Probabilitas	Ket.
Y <sub>1.1</sub>	0,05	0,978	0,000	Valid
Y <sub>1.2</sub>	0,05	0,977	0,000	Valid
Y <sub>1.3</sub>	0,05	0,962	0,000	Valid
Y <sub>1.4</sub>	0,05	0,978	0,000	Valid

(Sumber: data diolah melalui SPSS)

Dari tabel hasil pengujian validitas di atas, dapat dilihat bahwa keseluruhan probabilitas korelasi 0,000 lebih kecil dari 0,05, maka dapat dikatakan bahwa keseluruhan item variabel

penelitian ini dikatakan valid untuk digunakan sebagai instrumen dalam penelitian atau pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dapat digunakan untuk mengukur variabel yang diteliti.

### Uji Reliabilitas

Reliabilitas dapat diukur dari koefisien korelasi antara percobaan pertama dengan berikutnya, bila koefisien korelasi positif dan signifikan maka instrumen tersebut sudah dinyatakan reliabel (Arikunto:2010). Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan komputer dengan bantuan SPSS. Sebuah instrumen dikatakan reliabel jika nilai *r* yang diperoleh paling tidak mencapai 0,60 atau lebih.

**Tabel 7**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Item	Cronbach's Alpha	Kesimpulan
<i>Reliability (X<sub>1</sub>)</i>	0,982	Reliabel
<i>Responsiveness (X<sub>2</sub>)</i>	0,980	Reliabel
<i>Assurance (X<sub>3</sub>)</i>	0,986	Reliabel
<i>Empathy (X<sub>4</sub>)</i>	0,982	Reliabel
<i>Tangible (X<sub>5</sub>)</i>	0,981	Reliabel
Kepuasan Konsumen (Y)	0,980	Reliabel

(Sumber: data diolah melalui SPSS)

Hasil uji reliabilitas dari kelima variabel pada tabel 7, menunjukkan bahwa semua nilai *Cronbach Alpha* untuk kepuasan konsumen lebih besar dari nilai 0,6 (nilai  $\alpha > 60\%$ ) yaitu variabel kehandalab (*reliability*) sebesar 0,982 (98,2%), variabel daya tanggap (*responsiveness*) sebesar 0,980 (98,0%), variabel jaminan (*Assurance*) sebesar 0,986 (98,6%), variabel perhatian (*empathy*) sebesar 0,982 (98,2%), dan variabel bukti fisik (*tangible*) sebesar 0,981 (98,1%). Sama dengan variabel kepuasan konsumen

(Y) yang menunjukkan nilai lebih besar dari nilai 0,6 nilai alpha (>60%) yaitu 0,980 (98,0%), maka data hasil angket memiliki tingkat reliabilitas baik, atau dengan kata lain data hasil angket dapat dipercaya dan diterima.

### Uji Regresi Linier Berganda

Hipotesis yang diajukan pada penelitian ini dilakukan dengan analisis regresi linier berganda. Analisis regresi linier berganda adalah suatu metode statistik umum yang digunakan untuk meneliti hubungan antara sebuah variabel dependen dengan beberapa variabel independen. Pada analisis ini akan dihasilkan sebuah persamaan regresi yang dapat menjelaskan pengaruh standar operasional prosedur (SOP) pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Berikut ini adalah hasil uraian analisis regresi untuk seluruh responden yang diperoleh dalam penelitian ini :

**Tabel 8**  
**Hasil Uji Regresi Linier Berganda**

Variabel	Koefisien Regresi	t <sub>hitung</sub>	Sig-t
Reliability (X1)	0,100	2,841	0,006
Responsiveness (X2)	0,212	2,136	0,037
Assurance (X3)	0,377	2,810	0,007
Empathy (X4)	0,047	0,382	0,704
Tangible (X5)	0,280	2,297	0,025
Variabel	Keterangan		
Sig α	0,05		
R	0,997		
R <sup>2</sup>	0,995		
Adjusted R Square	0,994		
F <sub>hitung</sub>	2.376E3		

(Sumber: data diolah melalui SPSS)

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda, diperoleh suatu persamaan regresi linier sebagai berikut :

$$Y = - 0,296 + 0,100X_1 + 0,212X_2 + 0,377X_3 + 0,047X_4 + 0,280X_5$$

1. Konstanta  
Nilai konstanta sebesar -0,296, artinya jika variabel-variabel nilainya 0, maka nilai Y sebesar -0,296.
2. Variabel kehandalan (*reliability*) (X1)  
Apabila terjadi kenaikan satu-satuan atas variabel X1 dan variabel yang lain tetap, maka Y akan mengalami kenaikan sebesar 0,100 satuan.
3. Variabel daya tanggap (*responsiveness*) (X2)  
Apabila terjadi kenaikan satu-satuan atas variabel X2 dan variabel yang lain tetap, maka Y akan mengalami kenaikan sebesar 0,212 satuan.
4. Variabel jaminan (*assurance*) (X3)  
Apabila terjadi kenaikan satu-satuan atas variabel X3 dan variabel yang lain tetap, maka Y akan mengalami kenaikan sebesar 0,377 satuan.
5. Variabel perhatian (*empathy*) (X4)  
Apabila terjadi kenaikan satu-satuan atas variabel X4 dan variabel yang lain tetap, maka Y akan mengalami kenaikan sebesar 0,047 satuan.
6. Variabel bukti fisik (*tangible*) (X5)  
Apabila terjadi kenaikan satu-satuan atas variabel X5 dan variabel yang lain tetap, maka Y akan mengalami kenaikan sebesar 0,280 satuan.

### Uji t

Uji t adalah untuk menguji pengaruh apakah variabel-variabel independen (standar operasional prosedur (SOP) pelayanan) secara parsial (sendiri-sendiri) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (kepuasan konsumen).

**Tabel 9**  
**Perbandingan Antara Nilai  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$**

Variabel	$t_{hitung}$	$t_{tabel}$	Sig t	( $\alpha$ )	Keterangan
Reliability X1	2,841	1,99	0,006	0,05	Ho ditolak; Ha diterima
Responsiveness X2	2,136	1,99	0,037	0,05	Ho ditolak; Ha diterima
Assurance X3	2,810	1,99	0,007	0,05	Ho ditolak; Ha diterima
Empathy X4	0,382	1,99	0,704	0,05	Ho diterima; Ha ditolak
Tangible X5	2,297	1,99	0,025	0,05	Ho ditolak; Ha diterima

(Sumber: data diolah melalui SPSS)

Berdasarkan tabel 9, dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Variabel kehandalan (*reliability*) (X1)  
 Nilai sig t untuk X1 adalah 0,006, dimana di bawah 0,05 maka Ho ditolak. Artinya variabel X1 secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Y.
- Variabel daya tanggap (*responsiveness*) (X2)  
 Nilai sig t untuk X2 adalah 0,037, dimana di bawah 0,05 maka Ho ditolak. Artinya variabel X2 secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Y.
- Variabel jaminan (*assurance*) (X3)  
 Nilai sig t untuk X3 adalah 0,007, dimana di bawah 0,05 maka Ho ditolak. Artinya variabel X3 secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Y.
- Variabel perhatian (*empathy*) (X4)  
 Nilai sig t untuk X4 adalah 0,704, dimana di atas 0,05 maka Ho diterima. Artinya variabel X4 secara parsial berpengaruh tapi tidak signifikan terhadap Y.
- Variabel bukti fisik (*tangible*) (X5)  
 Nilai sig t untuk X5 adalah 0,025, dimana di bawah 0,05 maka Ho ditolak. Artinya variabel X5 secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Y.

#### Uji F

Uji F adalah untuk mengetahui pengaruh apakah variabel-variabel independen (*standar operasional prosedur (SOP) pelayanan*) secara bersama-sama berpengaruh signifikan

terhadap variabel dependen (kepuasan konsumen).

**Tabel 10**  
**Hasil Analisis Uji F**

Model	df	$F_{hitung}$	$F_{tabel}$	Sig
Regression	5			
Residual	64	2.376E3	2,51	0,000
Total	69			

(Sumber: data diolah melalui SPSS)

Dari tabel 10 dapat dilihat nilai sig F adalah 0,000 dimana nilai tersebut dibawah 0,05. Maka Ho ditolak. Sehingga kesimpulannya secara simultan variabel x1, x2, x3, x4 dan x5 berpengaruh terhadap Y.

#### PENUTUP

##### Simpulan

Dari hasil penelitian mengenai analisis pengaruh standar operasional prosedur (SOP) pelayanan pada PT. Sinar Wijaya Motor Honda Wates Kediri, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

- Variabel kehandalan (*reliability*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.
- Variabel daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.
- Variabel jaminan (*assurance*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.
- Variabel perhatian (*empathy*) berpengaruh tapi tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen.
- Variabel bukti fisik (*tangible*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

6. Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, artinya SOP pelayanan yang dijalankan sudah sesuai dengan SOP yang ada karena pengaruhnya signifikan terhadap kepuasan konsumen.

### Saran

Berdasarkan hasil dan kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ini, maka ada beberapa saran bagi PT. Sinar Wijaya Motor Honda Wates Kediri, untuk meningkatkan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan agar konsumen merasa sangat puas yaitu sebagai berikut:

1. Perlu ditingkatkan pelayanan perhatian (*empathy*) di PT. Sinar Wijaya Motor Honda Wates Kediri, karena menurut analisis statistik dan kuesioner mengenai *Standar Operasional Prosedur (SOP)* pelayanan perhatian terhadap konsumen belum dapat memuaskan secara maksimal.
2. Upaya selanjutnya dalam meningkatkan kepuasan konsumen pada PT. Sinar Wijaya Motor Honda Wates Kediri dalam mewujudkan visi dan misi perusahaan tersebut diharapkan agar tidak hanya menggunakan dan menjelaskan tentang *Standar Operasional Prosedur (SOP)* Pelayanan saya tetapi harus mencakup seluruh komponen yang berkaitan dengan pemasaran dan mempunyai hubungan dengan kepuasan konsumen. Sehingga dapat memuaskan konsumen secara maksimal dan mewujudkan visi dan misi perusahaan.

### DAFTAR PUSTAKA

Arikanto, Suharsimi, (2006), *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama

—————,(2010), *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: PT. Cipta

Augusty, Ferdinand, (2006), *“Metode Penelitian Manajemen Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen”*,Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro

C. Draf, Richard, (2003), *Operasional Management*, New Jersey: Prentice Hall

Fandy, Tjiptono, (2000), *Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta: Andi Offset

Freddy, Rangkuti, (2002), *Measuring Customer Satisfaction*, Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama

Hardiyabsyah, (2011), *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*, Yogyakarta: Gava Media

<http://adityolaksono26.blogspot.co.id/2017/03/10/pengertian-kepuasan-pelanggan-dan.html?m=1>

<http://www.kajianpustaka.com/2017/03/09/pengertian-tujuan-fungsi-dan-manfaat-sop.html?m=1>

<https://www.linkedin.com/2017/03/07/pulse/standard-operating-procedure-sop-sebagai-tindakan-consulting-group>

Jenius, Radot Lumban Tobing, (2013), *“Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Sumatra Utara”*, Medan: Politeknik Negeri Medan

Masya, Ismail, (1994), *Peraturan Kerja*, Jakarta: Bumi Aksara

Murniati, (2014), *“Analisis Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pengajuan Anggota Polis Pada Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Syariah Cabang Sidoarjo”*, Surabaya : Fakultas Syariah dan Hukum

- Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya
- Peter, J Paul dan Terry C. Olso, (2008), *Consumer Behavior And Marketing Strategy*, Jakarta: Erlangga
- Rahmayanty, Nina, (2010), *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Graha Ilmu
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, (2006), *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta
- Sucheri, Heri, (2012), *Total Customer*, Solo: Metagra
- Sugiono, (2004), *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: CV. Alfabeta
- Tambunan, Rudi M, (2013), *Pedoman Penyusunan Standard Operasional Prosedur*, Jakarta: Maiestas Publishing
- Terry, George R, (2012), *Guide To Management Terjemahan Oleh J.Smith D.F.M Prinsip-Prinsip Manajemen*, Jakarta: Bumi Aksara
- Umar, Husein, (2003), *Riset Pemasaran dan Prilaku Konsumen*, Jakarta: PT.Gramedia
- Wibowo, (2010), *Manajemen Kinerja*, Rajawali Pers, Jakarta