

**PENGARUH PENERAPAN *STANDARD OPERATING  
PROCEDURE* TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
PADA PT. BANK TABUNGAN NEGARA  
CABANG GORONTALO**

**Oleh**  
**DEVI ARISKA NIODE**  
**E2117162**

**SKRIPSI**

untuk memenuhi salah satu syarat ujian  
guna memperoleh gelar Sarjana



**PROGRAM SARJANA  
UNIVERSITAS IHSAN GORONTALO  
GORONTALO  
TAHUN 2023**

## HALAMAN PENGESAHAN

# **PENGARUH PENERAPAN STANDARD OPERATING PROCEDURE TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA PT. BANK TABUNGAN NEGARA CABANG GORONTALO**

Oleh

DEVI ARISKA NIODE  
E2117162

## SKRIPSI

untuk memenuhi salah satu syarat ujian  
guna memperoleh gelar Sarjana  
dan telah di setujui oleh Tim Pembimbing pada tanggal  
Gorontalo, .....2023

Pembimbing I

Pembimbing II

**DR. Juriko Abdussamad, M.Si**  
**NIDN: 19670723199203206**

**Syamsul, SE., M.Si.**  
**NIDN: 0921108502**

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat – Nya penulis dapat menyelesaikan Usulan Penelitian ini dengan judul, Pengaruh Penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP) terhadap Kualitas Pelayanan pada Bank Tabungan Negara Cabang Gorontalo, sesuai dengan yang direncanakan. Skripsi ini dibuat untuk memenuhi salah satu syarat ujian guna memperoleh gelar Sarjana. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, skripsi ini tidak dapat penulis selesaikan dengan baik. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terimakasih kepada Bapak Ibu yang saya hormati:

DR. Hj. Juriko Abdussamad, M.Si., selaku Ketua Yayasan Pengembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (YPIPT) Ichsan Gorontalo sekaligus sebagai pembimbing I. Dr. Abdul Gaffar La Tjokke, M.Si., selaku Rektor Universitas Ichsan Gorontalo. Dr. Musafir, SE., M.Si., selaku Dekan di Fakultas Ekonomi. Syamsul, SE., M.Si., selaku Ketua program studi Manajemen sekaligus sebagai Pembimbing II. Nanda Puja Pratama, selaku *Branch Manager* pada Bank Tabungan Negara Cabang Gorontalo, yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian guna pengambilan data di lapangan. Kemudian, Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi yang mendidik dan membimbing penulis dalam mengerjakan skripsi ini.

Ucapan terimakasih juga penulis sampaikan kepada orang tua dan keluarga yang telah membantu serta mendukung penulis. Kemudian semua yang telah

membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini. Saran dan kritik penulis  
harapkan dari dewan penguji dan semua pihak untuk penyempurnaan penulisan  
skripsi ini.

Gorontalo,

Penulis

## **PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya (Skripsi) ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana) baik di Universitas Ichsan Gorontalo maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di publikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini .

Gorontalo, .....2023

Yang membuat pernyataan

Materai Rp. 6000,00

Devi Ariska Niode

NIM.....

## ABSTRAK

DEVI ARISKA NIODE. E2117162. PENGARUH PENERAPAN STANDAR OPERATING PROCEDURE TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA PT.BANK TABUNGAN NEGARA CABANG GORONTALO.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh penerapan *Standar Oprasional Prosedur* (SOP) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada PT. Bank Tabungan Negara Cabang Gorontalo. Metode yang digunakan di dalam penelitian ini melalui pendekatan kuantitatif dengan penyajian secara deskriptif. Penentuan populasi dan teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode Sensus, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, Wawancara, kuesioner dan Dokumentasi, dan Metode analisis yang digunakan adalah metode analisis regresi linear sederhana. Hasil pengujian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan penerapan *standar operating procedure* Terhadap Kualitas pelayanan pada PT. Bank Tabungan Negara Cabang Gorontalo sebesar 0,676 atau 67,6%.

Kata kunci: *Standar Oprasional Prosedur, kualitas pelayanan*

## DAFTAR ISI

<b>SKRIPSI .....</b>	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	ii
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	iii
<b>PERNYATAAN .....</b>	v
<b>ABSTRAK .....</b>	vi
<b>DAFTAR ISI .....</b>	vii
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	ix
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	x
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	1
<b>1.1 Latar Belakang Penelitian .....</b>	1
<b>1.2 Rumusan Masalah .....</b>	7
<b>1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian .....</b>	7
<b>1.3.1 Maksud Penelitian .....</b>	7
<b>1.3.2 Tujuan Penelitian .....</b>	7
<b>1.4 Manfaat Penelitian .....</b>	7
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS .....</b>	9
<b>2.1 Kajian Pustaka .....</b>	9
<b>2.1.1 Konsep <i>Standard Operating Procedure (SOP)</i> .....</b>	9
<b>2.1.2 Tujuan <i>Standard Operating Procedure (SOP)</i> .....</b>	12
<b>2.1.3 Manfaat <i>Standard Operating Procedure (SOP)</i> .....</b>	13
<b>2.1.4 Indikator yang Digunakan dalam <i>Standard Operating Procedure (SOP)</i> .....</b>	14
<b>2.1.5 Langkah Penyusunan Standar Operasional Prosedur .....</b>	15
<b>2.1.6 Konsep dan Pengertian Kualitas Pelayanan .....</b>	15
<b>2.1.7 Tujuan Kualitas Pelayanan .....</b>	19
<b>2.1.8 Manfaat Kualitas Pelayanan .....</b>	20
<b>2.1.9 Indikator Kualitas Pelayanan .....</b>	22
<b>2.1.10 Hubungan <i>Standard Operating Procedure</i> dan Kualitas Pelayanan .....</b>	23
<b>2.2 Penelitian Sebelumnya .....</b>	26

<b>2.3 Kerangka Berfikir .....</b>	27
<b>2.4 Hipotesis.....</b>	29
<b>BAB III OBYEK DAN METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	30
<b>3.1 Obyek Penelitian .....</b>	30
<b>3.2 Metode Penelitian.....</b>	30
<b>3.2.1 Operasional Variabel Penelitian .....</b>	30
<b>3.2.2 Populasi dan Sampel .....</b>	32
<b>3.2.3 Jenis dan Sumber Data .....</b>	33
<b>3.2.4 Metode Pengumpulan Data .....</b>	34
<b>3.2.5 Pengujian Instrumen Penelitian.....</b>	34
<b>3.2.6 Metode Analisis .....</b>	37
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	39
<b>4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....</b>	39
<b>4.1.1 Sejarah Singkat PT Bank Tabungan Negara (Persero).....</b>	39
<b>4.1.2 Visi dan Misi .....</b>	41
<b>4.2. Hasil Penelitian.....</b>	42
<b>4.2.1 Deskriptif Karakteristik Responden.....</b>	42
<b>4.2.2 Deskriptif Karakteristik Variabel Penelitian .....</b>	45
<b>4.2.3. Pengujian Instrumen Penelitian .....</b>	49
<b>4.2.4 Analisis Data Statistik .....</b>	52
<b>4.3 Pembahasan.....</b>	57
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	62
<b>5.1 Kesimpulan.....</b>	62
<b>5.2 Saran .....</b>	62
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	64

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.1.</b> Kerangka Berfikir .....	29
<b>Gambar 4.1.</b> Uji Normalitas.....	52
<b>Gambar 4.2.</b> Uji Heteroskedastisitas.....	54

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 3.1.</b> Operasionalisasi Variabel X .....	31
<b>Tabel 3.2.</b> Operasionalisasi Variabel Y .....	32
<b>Tabel 3.3.</b> Operasionalisasi Variabel .....	33
<b>Tabel 3.4.</b> Koefisien Korelasi .....	36
<b>Tabel 4.1.</b> Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	42
<b>Tabel 4.2.</b> Distribusi Responden Berdasarkan Usia .....	43
<b>Tabel 4.3.</b> Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	44
<b>Tabel 4.4.</b> Distribusi Responden Berdasarkan Lama Bekerja .....	44
<b>Tabel 4.5.</b> Tanggapan Responden Tentang Variabel Standart Operating Procedure (X) ..	46
<b>Tabel 4.6.</b> Tanggapan Responden Tentang Kualitas pelayanan (Y) .....	47
<b>Tabel 4.7.</b> Hasil Uji Validitas Variabel Penerapan Standart Operating Procedure (X1) ..	50
<b>Tabel 4.8.</b> Uji Durbin-Watson .....	53
<b>Tabel 4.9.</b> Uji Multikolonieritas .....	53
<b>Tabel 4.10.</b> Hasil Uji Hipotesis .....	57

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Di era globalisasi ini banyak perusahaan yang bermunculan yang menyebabkan perusahaan lain yang sudah ada semakin berlomba untuk tetap mempertahankan eksistensi dari organisasinya. Melalui organisasinya, manusia akan saling berinteraksi dan bekerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Organisasi merupakan sebuah sistem yang terdiri dari aktifitas–aktifitas atau kekuatan–kekuatan dari dua atau lebih orang yang dikoordinasi secara sadar, disengaja, dan memiliki tujuan (Christian, 2014).

Sebuah organisasi mempertahankan eksistensi memerlukan kerjasama antara semua bagian yang ada di lingkup tersebut. Contohnya dalam suatu perusahaan harus dilengkapi dengan aturan – aturan yang disahkan dan menjadi pedoman kerja oleh semua pihak. Peraturan – peraturan tersebut umumnya disebut SOP atau *Standard Operating Procedures*. SOP ini dijadikan pedoman kerja untuk semua Pegawai dari mulai Pimpinan hingga staf.

Menurut Tanjung dan Subagjo (2012), Standar Operasional Prosedur adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktivitas organisasi, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan. SOP atau standar operasional prosedur adalah dokumen yang berisi serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan administrasi perkantoran yang berisi cara

melakukan pekerjaan, waktu pelaksanaan, tempat penyelenggaraan dan aktor yang berperan dalam kegiatan (Insani, 2010). Pembuatan SOP adalah untuk menjelaskan perincian atau standar yang tetap mengenai aktivitas pekerjaan yang berulang-ulang yang diselenggarakan dalam suatu organisasi. Tanjung dan Subagjo (2012) mengemukakan SOP yang baik adalah SOP yang mampu menjadikan arus kerja yang lebih baik, menjadi panduan untuk karyawan baru, penghematan biaya, memudahkan pengawasan, serta mengakibatkan koordinasi yang baik antara bagian – bagian yang berlainan dalam perusahaan.

Di sisi lain pada era otonomi daerah yang sedang berlangsung, fungsi pelayanan publik menjadi salah satu fokus perhatian dalam peningkatan kinerja suatu organisasi (Suhartoyo, 2019). Contohnya, pelayanan publik yang diberikan instansi pemerintah kepada masyarakat merupakan perwujudan fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Menurut Baharudinsyah (2016) dengan adanya SOP, organisasi memiliki informasi atau petunjuk ketika dihadapkan pada kendala dalam melakukan pelayanan publik. Kualitas pelayanan menjadi hal utama yang diperhatikan pelanggan, karena menyangkut keamanan dan kenyamanan selama berada di sebuah kantor/organisasi. Untuk menjaga kualitas pelayanan yang dimiliki suatu perusahaan khususnya yang bergerak di bidang jasa, diperlukan suatu acuan berupa standar operasional prosedur.

Pelayanan publik merupakan pemberian layanan (melayani keperluan orang atau masyarakat) yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Munir, 2011). Kemudian salah satu tujuan dibuatnya SOP adalah untuk menghindari segala sesuatu yang tidak

diinginkan selama proses pekerjaan berlangsung, untuk itu perlu dibuat suatu prosedur tetap yang bersifat standar (Rachmi et al., 2014). Untuk itu menjalankan kebutuhan masyarakat dalam bentuk administrasi setiap pegawai diharuskan menjalakan kerjanya berdasarkan SOP yang berlaku pada organisasinya. Sehingga hasil kerja dalam melayani pelanggan menjadi baik dan tercapai sesuai dengan visimisi yang ingin dicapai organisasi dalam perusahaan.

Dalam memberikan pelayanan, SOP dapat menjadi pedoman dan acuan. SOP yang jelas dan mudah dipahami akan meningkatkan kualitas kinerja pelayanan. Kegiatan yang sudah diterapkan dalam SOP pada dasarnya akan berjalan dengan baik sejalan dengan pedoman dan acuan, maka pelayanan publik yang dapat diberikan kepada masyarakat juga akan berfungsi dengan baik.

Di tengah persaingan jasa perbankan yang ketat saat ini. PT. Bank Tabungan Negara (Persero).Tbk menghadapi gempuran perusahaan perbankan lainnya, tetap mempertahankan eksistensi dalam usahanya, perusahaan ini terus berjuang keras untuk dapat mempertahankan dan merebut hati masyarakat dalam upaya mensejajarkan diri dengan perusahaan perbankan lainnya, tentu dengan memperbaiki kualitas pelayanan, kualitas produk, peningkatan sumber daya manusia dan penggunaan teknologi terbaik. Menjadi bukti bahwa pada tahun 2015, Bank BTN yang berkomitmen teguh untuk melayani segala kebutuhan nasabah dan masyarakat luas.

Dengan kualitas layanan prima, sukses mengantar Bank BTN meraih predikat *golden* katagori *Priority Banking* melalui produk BTN Prioritas, dalam ajang *service quality award* 2015 yang digagas oleh majalah *service excellent*

bekerja sama dengan *carre-center for customer satisfaction & loyalty* (carre-CCSL) yang berbasis pelayanan. Pada tahun 2017 bank BTN berhasil meraih lima penghargaan sekaligus dalam ajang *Indonesia Banking Award* (IBA) 2017, penghargaan yang diterima bank BTN antara lain, katagori *the most efficient Bank, The Best Bank in Digital Services, The Best bank in Retail Banking Services, The Best Best Sharia Business Unit, dan Best Bank in Productivity*. Penghargaan tersebut tentunya didapatkan atas implementasi SOP yang maksimal oleh perusahaan. Hal ini juga dirasakan oleh karyawan PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Cabang Gorontalo.

Hubungan standar operasional prosedur dengan kualitas layanan akan saling beriringan ketika dikorelasikan dengan contoh penerapan SOP di Bank Tabungan Negara Cabang Gorontalo. Salah satu standar yang harus dilakukan pegawainya dalam melakukan pelayanan adalah perhatian selama melayani. Dalam poin tersebut dijelaskan bahwa; 1) Perhatian fokus pada nasabah dan transaksinya, 2) Tidak melakukan pekerjaan lain yang tidak berhubungan dengan transaksi nasabah, 3) Tidak berbicara dengan orang lain, 4) Melakukan proses dengan cepat dan teliti, 5) Tidak melakukan pembicaraan via telepon. Hal ini berkaitan dengan kualitas pelayanan dari pegawai yaitu rasa empati dan memiliki daya tanggap. Para pegawai berusaha semampu mereka untuk menjalankan setiap pelayanan berdasarkan standar yang telah ditetapkan oleh Bank BTN.

Namun dalam praktiknya terdapat ketidaksesuaian dalam penerapannya di lapangan. Berdasarkan wawancara awal peneliti dengan beberapa staf *front office* di Bank Tabungan Negara Cabang Gorontalo mereka menjelaskan bahwa mereka

bisa saja tidak mampu atau dengan kata lainnya tidak mampu menghasilkan sesuatu yang telah ditetapkan. Contohnya saat melakukan pelayanan untuk proses penarikan dari nasabah. Pertama, saat melakukan penarikan biasanya para nasabah tidak membawa kartu identitas mereka. Padahal hal tersebut merupakan hal yang dasar untuk diperlukan saat melakukan penarikan.

Kedua, nasabah melakukan penarikan menggunakan hak kuasa. Jadi hak utuh tidak dijalankan langsung oleh nasabah yang mempunyai tabungan melainkan dikuasakan kepada orang lain. Sehingga pegawai memerlukan waktu dalam proses konfirmasi terhadap pemilik rekening yang memberikan kuasa dan memasikan kebenaran dari surat kuasa. Ketiga, penarikan giro yaitu proses penarikan dengan menggunakan sistem cek yang kemudian ingin disetorkan ke Bank lain. Hal tersebut juga menjadi kendala dikarenakan pegawai tidak serta merta melakukan pemindahan uang begitu saja. Karena sifatnya merupakan pembayaran tunai tidak untuk dipindah bukukan antar bank. Hal ini mempengaruhi keandalan pegawai dalam memberikan pelayanan.

Dari fenomena tersebut peneliti akan melakukan penelitian ini guna membuktikan pengaruh SOP terhadap kualitas pelayanan yang ada di Bank Tabungan Negara Cabang Gorontalo. Terdapat aturan perusahaan yang harus dijalankan oleh pegawai. Namun dari contoh penarikan dengan kendalanya, tentunya seorang pegawai dituntut untuk tetap profesional. Diperlukan daya tanggap yang maksimal untuk menangani masalah yang muncul saat melakukan pelayanan. Karena pada dasarnya, setiap pegawai melakukan proses pelayanan

berdasarkan alur dan standar yang diberikan. Sehingga perlu kehati – hatian pegawai dalam menanganinya untuk mencapai kualitas pelayanan yang prima.

Penelitian ini sifatnya mereflikasi dari penelitian sebelumnya, namun peneliti hanya memfokuskan pada hubungan variabel standar operasional prosedur dengan kualitas pelayanan pada PT. Bank Tabungan Negara Cabang Gorontalo. Berdasarkan observasi awal peneliti, para karyawan berlomba – lomba untuk mengimplementasikan ilmu yang dimiliki dalam konteks pelayanan terhadap nasabah. Untuk mempertahankan kualitas pelayanan publik sudah dapat dipastikan hampir semua karyawan yang bekerja ingin melaksanakan pekerjaannya dengan sebaik mungkin. Bahkan jika perlu memberikan hasil yang lebih baik dari yang telah ditetapkan. Hal ini tentunya akan merujuk kembali ke Standar Operasional prosedur yang diterapkan oleh PT. Bank Tabungan Negara Cabang Gorontalo. Karyawan akan berusaha menerapkan SOP sejalan dengan alur kerja, tanggung jawab dan wewenang dari perusahaan sehingga terhindar dari kesalahan dari pihak – pihak yang tidak bertanggung jawab.

Bank Tabungan Negara Cabang Gorontalo memiliki tujuan tertentu berdasarkan penerapan standar dari prosedur yang baik. Oleh karena itu, peneliti mengangkat topik yang dimaksud untuk membuktikan seberapa besar pengaruh penerapan SOP terhadap kualitas pelayanan di Bank Tabungan Negara Cabang Gorontalo. Karena memenuhi kualitas pelayanan yang baik bukan menjadi kesalahan mutlak dari ketidak sesuaian SOP melainkan pegawai memikirkan solusi dari kendala yang terjadi di lapangan untuk menjalankan tanggungjawab yang efektif, efisien dan prima.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) berpengaruh dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada PT. Bank Tabungan Negara Cabang Gorontalo.

## **1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Maksud Penelitian**

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui sub variabel/dimensi dimensi dan indikator-indikator standar operasional prosedure dan pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan pada PT. Bank Tabungan Negara Cabang Gorontalo.

### **1.3.2 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, maka yang menjadi tujuan pada penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menjelaskan apakah penerapan Standar Oprasional Prosedur (SOP) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada PT. Bank Tabungan Negara Cabang Gorontalo.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis, antara lain:
  - a. Sebagai salah satu bahan bacaan atau sumber referensi tentang pengaruh standar operasional prosedur terhadap kualitas pelayanan.

- b. Sebagai salah satu sumber data dan informasi atau bahan referensi dasar bagi para mahasiswa dan peneliti yang berminat untuk melakukan penelitian di lingkup yang berkaitan.
2. Manfaat Praktis, digunakan untuk sebagai bahan masukan bagi pengambilan keputusan pada PT. Bank Tabungan Negara Cabang Gorontalo, agar bisa mengevaluasi standar operasional yang digunakan guna memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap para nasabah pelanggan maupun calon nasabah

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS**

#### **2.1 Kajian Pustaka**

##### **2.1.1 Konsep *Standard Operating Procedure* (SOP)**

Menurut Angih (2011) *Standard Operating Procedure* (SOP) merupakan dokumen tertulis yang memuat prosedur kerja secara rinci, tahap demi tahap dan sistematis. Implementasi SOP yang baik, akan menunjukkan konsistensi hasil kinerja, hasil produk dan proses pelayanan yang kesemuanya mengacu pada kemudahan karyawan dan kepuasan pelanggan.

Menurut Tanjung dan Subagjo (2012), Standar Operasional Prosedur adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktivitas organisasi, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan.

Menurut Wibowo (2010) SOP merupakan standar kegiatan yang harus dilakukan secara berurutan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan dan apabila ditaati akan membawa akibat seperti: lancarnya koordinasi, tidak terjadi tumpang tindih atau duplikasi, terbinanya hubungan kerja yang serasi, kejelasan wewenang dan tanggung jawab setiap pegawai. SOP mempunyai kriteria efektif dan efisien, sistematis, konsisten, sebagai standar kerja, mudah dipahami, lengkap, tertulis dan terbuka untuk berubah/fleksibel.

Semua definisi di atas memiliki kesamaan bahwa SOP adalah suatu dokumen yang menjelaskan bagaimana suatu tugas harus dilakukan secara konsisten dan teratur dalam organisasi, untuk memastikan efisiensi, efektivitas, dan kualitas dalam proses kerja.

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah dokumen yang berkaitan dengan prosedur yang dilakukan secara kronologis untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang bertujuan untuk memperoleh hasil kerja yang paling efektif dari para pekerja dengan biaya yang serendah – rendahnya. SOP biasanya terdiri dari manfaat, kapan dibuat atau direvisi, metode penulisan prosedur, serta dilengkapi oleh bagan flowchart di bagian akhir (Laksmi, 2008:52). Setiap perusahaan bagaimanapun bentuk dan apapun jenisnya, membutuhkan sebuah panduan untuk menjalankan tugas dan fungsi setiap elemen atau unit perusahaan.

Standar Prosedur Operasional (SOP) adalah sistem yang disusun untuk memudahkan, merapihkan dan menertibkan pekerjaan. Sistem ini berisi urutan proses melakukan pekerjaan dari awal sampai akhir. Berikut beberapa pengertian SOP dari beberapa sumber buku: a) Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar (Sailendra, 2015). b) Menurut Moekijat (2008), Standar operasional prosedur (SOP) adalah urutan langkah-langkah (atau pelaksanaan-pelaksanaan pekerjaan), di mana pekerjaan tersebut dilakukan, berhubungan dengan apa yang dilakukan, bagaimana melakukannya,

bilamana melakukannya, di mana melakukannya, dan siapa yang melakukannya. c) Menurut Tjipto Atmoko (2011), Standar operasional prosedur (SOP) merupakan suatu pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah.

SOP atau standar operasional prosedur adalah dokumen yang berisi serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan administrasi perkantoran yang berisi cara melakukan pekerjaan, waktu pelaksanaan, tempat penyelenggaraan dan aktor yang berperan dalam kegiatan (Insani, 2010). Pembuatan SOP adalah untuk menjelaskan perincian atau standar yang tetap mengenai aktivitas pekerjaan yang berulang-ulang yang diselenggarakan dalam suatu organisasi. SOP yang baik adalah SOP yang mampu menjadikan arus kerja yang lebih baik, menjadi panduan untuk karyawan baru, penghematan biaya, memudahkan pengawasan, serta mengakibatkan koordinasi yang baik antara bagian-bagian yang berlainan dalam perusahaan.

Selain pengertian dari SOP diatas, pembuatan SOP juga harus memenuhi syarat – syarat agar dapat bermanfaat bagi organisasi terkait. Menurut Tambunan (2013:86) syarat – syarat tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) Efektif dan efisien, dengan pencapaian efektifitas dan efisiensi dari sebuah SOP maka organisasi akan dapat membuat keputusan dan tindakan-

tindakan tepat dan cermat sehingga kemungkinan melakukan kesalahan semakin kecil.

- 2) Konsisten, penerapannya haruslah diterapkan secara standar dan memiliki kesamaan untuk semua prosedur di semua bagian organisasi. Setiap ketidakkonsistenan dapat menyebabkan etos kerja yang semakin buruk.
- 3) Standar, SOP harus dapat dimengerti oleh semua pihak dan tidak memberatkan salah satu pihak saja.
- 4) Sistematis, SOP harus disusun secara rapih dan teratur. Jika hal ini tidak dilakukan maka akan mendapat kesulitan untuk memahami dan menerapkan SOP tersebut.

### **2.1.2 Tujuan *Standard Operating Procedure (SOP)***

Adapun tujuan umum pemenuhan standar yang berlaku melalui peningkatan mutu dengan konsisten, efektif, dan efisien menjadi proses kerja rutin yang harus terlaksana. (Angih dan Nelma, 2011). Sedangkan tujuan khusus yaitu;

1. Dalam melaksanakan tugas tertentu maka keamanan petugas dan lingkungan, kondisi tertentu, dan konsistensi tingkat penilaian kinerja dapat dijaga melalui SOP.
2. Karyawan dan Supervisor dapat memanfaatkan SOP sebagai acuan dalam bekerja.
3. Pemborosan dalam pelaksanaan kerja, kesalahan, dan kegagalan dapat dihindari demi menekan munculnya konflik.
4. Mutu pelayanan dapat dinilai melalui parameter.

5. Efektivitas dan efisien sumber daya dan penggunaan SDM dapat dijamin.
6. Tanggung jawab, wewenang, dan alur struktur dapat dijelaskan dengan baik.
7. Bertindak sebagai pelindung yang dimana jika terjadi kesalahan dalam kerja maka SOP menjadi penentu kebenaran kesalahan tersebut.
8. Dapat digunakan sebagai dokumen pelatihan. Kemudian kesembilan yakni poin terakhir yaitu dapat digunakan sebagai dokumen sejarah dalam merevisi SOP yang lama.

### **2.1.3 Manfaat *Standard Operating Procedure (SOP)***

SOP yang berjalan dengan benar akan memberikan manfaat demi keberlangsungan perusahaan apabila dijalankan dengan benar. (Angih dan Nelman, 2011:17): a) Dokumentasi aktivitas proses bisnis perusahaan menjadi manfaat SOP sekaligus penjelasan prosedur kegiatan yang detail dan rinci. b) Kesalahan prosedur operasional kerja lebih dapat diminimalisir variasi dan kesalahannya. c) Training karyawan dapat dipermudah dan waktu yang diperlukan dalam kegiatan tersebut dapat dihemat. d) Seluruh kegiatan yang ada dapat disamaratakan. e) Penilaian proses operasional dapat dengan mudah dinilai dan dievaluasi. f) Perubahan kebijakan yang swaktu-waktu terjadi dapat dikendalikan dan diantisipasi.

#### **2.1.4 Indikator yang Digunakan dalam *Standard Operating Procedure* (SOP)**

Untuk mengukur SOP, diperlukan suatu indikator, sebagai berikut (Tanjung dan Subagjo, 2012:33):

1. Kemudahan dan Kejelasan merupakan prosedur yang distandarkan dapat dengan mudah dimengerti dan diterapkan.
2. Efisiensi dan efektivitas merupakan prosedur yang distandarkan singkat dan cepat dalam mencapai target pekerjaan dan memerlukan sumber daya yang paling sedikit.
3. Keselarasan merupakan prosedur yang distandarkan sejalan dengan prosedur standar lain yang terkait.
4. Keterukuran merupakan hasil dan proses pencapaian hasil pekerjaan dapat diukur kuantitas serta kualitasnya.
5. Dinamis merupakan prosedur yang distandarkan dapat disesuaikan dengan kebutuhan kualitas pelayanan.
6. Berorientasi Kepada Pengguna (mereka yang dilayani) merupakan prosedur yang distandarkan mempertimbangkan kebutuhan pengguna.
7. Kepatuhan hukum merupakan prosedur yang distandarkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
8. Kepastian hukum merupakan prosedur yang distandarkan, ditetapkan oleh pimpinan sebagai sebuah produk hukum yang ditaati, dilaksanakan, dan menjadi instrumen untuk melindungi pegawai dari tuntutan hukum.

### **2.1.5 Langkah Penyusunan Standar Operasional Prosedur**

Menurut Darmono (2007), secara umum penyusunan SOP menggunakan siklus penyusunan SOP yang meliputi empat tahap yaitu: pertama analisis kebutuhan SOP, dalam proses analisis kebutuhan ada beberapa hal yang perlu diperhatikan yaitu: lingkungan operasional, peraturan perundangan dan petunjuk teknis, kebutuhan organisasi dan stakeholder, serta kejelasan proses penilaian kebutuhan. Kedua pengembangan SOP, langkahnya adalah dengan pembentukan tim, pengumpulan informasi dan identifikasi alternatif, kemudian analisis dan pemilihan alternatif, penulisan SOP, pengujian dan review SOP, serta pengesahan SOP.

Ketiga penerapan SOP, yaitu tentang perencanaan implementasi, langkah – langkah yang diperlukan untuk mensosialisasikan SOP kepada para pengguna, pendistribusian SOP kepada pengguna, analisis kebutuhan pelatihan yang diperlukan, serta supervise. Keempat monitoring dan evaluasi, meliputi penerapan SOP harus secara terus menerus dipantau sehingga proses penerapannya dapat berjalan dengan baik.

### **2.1.6 Konsep dan Pengertian Kualitas Pelayanan**

Goetsch dan Davis dalam Tjiptono (2003) mendefinisikan “kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Sedangkan kualitas pelayanan menurut Kotler adalah “kualitas

jasa harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kalitas jasa”.

Paraskevas & Pehlivanidis (2015) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu persepsi individu atas tingkat kesesuaian antara kebutuhan dan harapan terhadap suatu produk atau layanan yang diterimanya. Zeithaml, Berry & Paraskevas (2013) memperjelas bahwa kualitas pelayanan adalah suatu persepsi tentang hasil dari suatu layanan yang diterima, diukur berdasarkan perbandingan antara harapan dan kinerja layanan tersebut.

Definisi kualitas pelayanan sangat beranekaragam dan mengandung banyak makna. Ini jelas merupakan definisi kualitas pelayanan yang berpusat pada pegawai, mereka dapat memberikan kualitas bila produk atau pelayanan yang diberikan dapat memenuhi atau melebihi harapan konsumen. Semua definisi di atas memiliki kesamaan bahwa kualitas pelayanan adalah persepsi individu terhadap tingkat kesesuaian antara harapan dan kinerja layanan.

Persepsi terhadap Kualitas yaitu pendekatan yang digunakan untuk mewujudkan kualitas suatu produk/jasa. David dalam Tjiptono mengidentifikasi adanya lima alternatif perspektif kualitas yang biasa digunakan, yaitu:

*1) Transcendental Approach*

Kualitas dalam pendekatan ini dapat dirasakan atau diketahui, tetapi sulit didefinisikan dan dioperasionalisasikan. Sudut pandang ini

biasanya diterapkan dalam dunia seni, misalnya seni musik, seni drama, seni tari, dan seni rupa. Meskipun demikian suatu perusahaan dapat mempromosikan produknya melalui pernyataan-pernyataan maupun pesan-pesan komunikasi seperti tempat berbelanja yang menyenangkan (supermarket), elegan (mobil), kecantikan wajah (kosmetik), kelembutan dan kehalusan kulit (sabun mandi), dan lain-lain. Dengan demikian fungsi perencanaan, produksi, dan pelayanan suatu perusahaan sulit sekali menggunakan definisi seperti ini sebagai dasar manajemen kualitas.

### 2) *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 beberapa unsur atau atribut yang dimiliki produk. Karena pandangan ini sangat objektif, maka tidak dapat menjelaskan perbedaan dalam selera, kebutuhan, dan preferensi individual.

### 3) *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) *Manufacturing-based Approach*

Perspektif ini bersifat supply-based dan terutama memperhatikan praktik – praktik perekayasaan dan pemanufakturan, serta mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian/sama dengan persyaratan (conformance to requirements). 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 produktivitas dan penekanan biaya. Jadi yang menentukan kualitas adalah standar-standar yang ditetapkan perusahaan, bukan konsumen yang menggunakannya.

#### 5) *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 (*best-buy*).

### 2.1.7 Tujuan Kualitas Pelayanan

Kotler mendefenisikan jasa sebagai “setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu”. Walaupun demikian, produk jasa bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak. Sedangkan menurut William J. Stanton jasa adalah kegiatan yang dapat diidentifikasi, yang bersifat tak teraba, yang direncanakan untuk pemenuhan kepuasan pada konsumen. Menurut Valarie A.Zethalm dan Mary Jo Bitner jasa adalah merupakan semua aktivitas ekonomi yang hasilnya bukan berbentuk produk fisik atau konstruksi, yang umumnya dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan serta memberikan nilai tambah, misalnya kenyamanan, hiburan, kesenangan atau kesehatan.

Berbagai riset dan literatur manajemen dan pemasaran jasa mengungkap bahwa jasa memiliki empat karakteristik unik yang membedakannya dari barang dan berdampak pada strategi mengelola dan memasarkannya. Menurut Tjiptono, et al, (2007: 22). Keempat karakteristik utama tersebut dinamakan paradigma IHIP: Intangibility, Heterogeneity, Inseparability, dan Perishability.

1) *Intangibility* (Tidak berwujud)

Jasa berbeda dengan barang. Bila barang merupakan suatu objek, alat, material, atau benda maka jasa merupakan perbuatan, tindakan, pengalaman, proses, kinerja (performance) atau usaha. Bila

barang dapat dimiliki, maka jasa hanya dapat dikonsumsi tetapi tidak dapat dimiliki (non-ownership). Jasa bersifat intangible, artinya jasa tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, didengar, atau diraba sebelum dibeli dan dikonsumsi.

2) *Heterogeneity / variability* (Bervariasi)

Jasa bersifat sangat variabel karena merupakan non-standardized output, artinya terdapat variasi bentuk, kualitas dan jenis tergantung pada siapa, kapan, dan dimana jasa tersebut diproduksi.

3) *Inseparability* (Tidak terpisahkan)

Barang biasanya diproduksi terlebih dahulu, kemudian dijual, baru dikonsumsi. Sedangkan jasa umumnya dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi pada waktu dan tempat yang sama. Interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan merupakan ciri khusus dalam pemasaran jasa. Keduanya memengaruhi hasil (outcome) dari jasa bersangkutan.

4) *Perishability* (Mudah lenyap)

Jasa merupakan komoditas yang tidak tahan lama, tidak dapat disimpan untuk pemakaian ulang di waktu yang akan datang, dijual kembali, atau dikembalikan.

### **2.1.8 Manfaat Kualitas Pelayanan**

Goetsh dan Davis (2002) bahwa kualitas layanan sebagai “suatu kondisi dinamis yang memiliki hubungan dengan jasa, produk, manusia, alam dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”, sedangkan

menurut Suwithi dalam Mangkunegara (2002) mengartikan kualitas pelayanan adalah “mutu dari pelayanan yang diberikan kepada konsumen atau pelanggan, baik pelanggan internal ataupun eksternal berdasar pada standar prosedur pelayanan”. Dapat diartikan bahwa segala macam lapisan pelanggan haruslah mendapatkan pelayanan terbaik berdasarkan prosedur yang diberlakukan perusahaan yang menjadi standar dari layanannya tanpa membedakan golongan konsumen.

Sampara dalam Hardiyansyah (2011), mengartikan kualitas pelayanan sebagai “pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan dalam rangka memberikan layanan yang baik” artinya kualitas pelayanan sebagai standar layanan itu sendiri, jika sebuah standar layanan tidak terpenuhi kemungkinan akan mengakibatkan pengaruh terhadap aspek lainnya yang mengalami kontak langsung denganya. Stanton (1981) dalam Alma (2013) menyatakan bahwa jasa sebagai sesuatu yang diidentifikasi secara terpisah tidak terwujud, ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan, jasa dapat dihasilkan dengan menggunakan benda-benda berwujud atau tidak.

Dengan melihat teori-teori tersebut maka dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan memiliki peran sebagai rantai pengikat dari perusahaan kepada nasabahnya, kualitas layanan diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam menjaga hubungan itu tetap baik. Hal ini tentu saja harus dilakukan karena dengan menjaga hubungan yang baik dengan nasabah juga berarti menjaga reputasi perusahaan agar dapat terus meningkat dalam

rangka proses pemberian kepuasan, proses atau sistem yang bertugas untuk memberikan atau memenuhi kebutuhan baik pelayanan dan informasi secara keseluruhan, dan merupakan perantara antara perusahaan dengan konsumen yang akan menggunakan produk perusahaan tersebut, serta memberikan keuntungan bagi kedua belah pihak. Hal ini didesain, dilaksanakan dan dikomunikasikan dengan dua tujuan utama, yaitu produktivitas operasional dan kepuasan konsumen.

### **2.1.9 Indikator Kualitas Pelayanan**

Untuk mewujudkan terpenuhinya kualitas pelayanan dari suatu organisasi kepada pelanggan tentunya diperlukan hal yang menjadi landasan. Hal ini diatur dalam poin – poin indikator dari kualitas pelayanan itu sendiri. Parasuraman dalam Zeithaml, et. al. (2009) menjelaskan adanya dimensi yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Lima dimensi kualitas layanan yang dimaksud adalah:

1) *Tangibles* (Bukti fisik)

Hal ini mengartikan bahwa di dalamnya terdapat fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi serta kendaraan operasional. Dengan kata lain bukti fisik merupakan satu indikator yang paling konkret yang berupa segala fasilitas nyata yang dapat terlihat.

2) *Reliability* (Keandalan)

Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, memuaskan, tepat dan konsisten.

3) *Responsiveness* (Daya tanggap)

Sikap tanggap karyawan dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan pelanggan dan dapat menyelesaikan dengan cepat. Sikap tanggap ini merupakan suatu respon akal dan pikiran yang ditunjukkan pada pelanggan.

4) *Assurance* (Jaminan)

Jaminan adalah upaya perlindungan yang dijanjikan untuk pelanggan terhadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan masalah yang akan terjadi dikemudian hari.

5) *Emphaty* (Empati)

Empati merupakan atensi yang diberikan secara individual kepada pelanggan. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pelanggan dengan menempatkan dirinya pada situasi pelanggan.

**2.1.10 Hubungan *Standard Operating Procedure* dan Kualitas Pelayanan**

Tujuan dari SOP salah satunya adalah untuk menghindari segala sesuatu yang tidak diinginkan selama proses pekerjaan berlangsung. Untuk itu perlu dibuat suatu prosedur tetap yang bersifat standar (Rachmi et al., 2014). Adapun pembuatan atau perumusan SOP dilakukan oleh beberapa pihak yang memiliki pengetahuan yang cukup dalam bidang pekerjaan di lingkungannya lalu kemudian disahkan oleh pihak yang tinggi kekuasaannya dalam suatu instansi.

Nugraheni et al., (2014) mengemukakan Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan pedoman yang berisi prosedur – prosedur operasional standar yang ada di 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 yang adalah anggota – anggota organisasi berjalan secara efektif dan efisien, konsisten, standar sistematis. Kemudian Mangkunegara (2002) mengartikan kualitas pelayanan adalah “mutu dari pelayanan yang diberikan kepada konsumen atau pelanggan, baik pelanggan internal ataupun eksternal berdasar pada standar prosedur pelayanan.

Melalui teori tersebut, dapat diketahui bahwa pengimplementasian SOP selain untuk memudahkan organisasi dalam mengatur dan menjalankan alur kerja, SOP berperan sebagai panduan hasil kerja yang ingin diraih oleh organisasi. Apabila semua kegiatan sudah sesuai dengan yang ditetapkan dalam SOP maka secara bertahap kualitas pelayanan publik akan lebih baik, profesional, cepat dan mudah.

Hubungan antara Standard Operating Procedure (SOP) dan kualitas pelayanan adalah saling beriringan dan mempengaruhi satu sama lain. Implementasi SOP yang baik dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan, dan sebaliknya, kualitas pelayanan yang baik dapat membantu meningkatkan implementasi SOP. Berikut adalah beberapa contoh hubungan antara SOP dan kualitas pelayanan dalam sektor perbankan:

1. Pelayanan Penerimaan Setoran: Bank memiliki SOP yang jelas untuk penerimaan setoran uang, termasuk proses verifikasi identitas nasabah, pengawasan penerimaan setoran, dan pemrosesan dana setoran. Implementasi SOP yang baik ini dapat memastikan bahwa pelayanan penerimaan setoran dilakukan dengan konsisten dan efisien, sehingga meningkatkan kualitas pelayanan.
2. Layanan Pinjaman: Bank memiliki SOP yang jelas untuk proses penyaluran pinjaman, termasuk verifikasi kelayakan nasabah, penilaian risiko, dan pemrosesan permohonan pinjaman. Implementasi SOP yang baik ini dapat memastikan bahwa pelayanan pinjaman dilakukan dengan profesional dan objektif, sehingga meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Layanan Call Center: Bank memiliki SOP yang jelas untuk layanan call center, termasuk prosedur pengendalian panggilan, penanganan keluhan nasabah, dan pemrosesan permintaan nasabah. Implementasi SOP yang baik ini dapat memastikan bahwa pelayanan call center dilakukan dengan cepat, efisien, dan memuaskan, sehingga meningkatkan kualitas pelayanan.

Semua contoh di atas menunjukkan bahwa implementasi SOP yang baik dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan dalam sektor perbankan. Implementasi SOP yang konsisten dan teratur memastikan bahwa pelayanan dilakukan dengan profesional dan efisien, sehingga meningkatkan persepsi nasabah terhadap kualitas layanan.

## 2.2 Penelitian Sebelumnya

Beberapa penelitian yang relevan dengan penelitian ini antara lain:

1. Pengaruh Standar Operasional Prosedur (Sop) terhadap Kualitas Pelayanan Di SPBU 44.551.17 Kota Yogyakarta oleh Imtinan Jihan Vidyarana (2020) Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap kualitas pelayanan. Dengan metode pengambilan sampel menggunakan metode purposive sampling, yaitu mengambil sampel berdasarkan kriteria, kemudian berkonsentrasi pada satu perusahaan yaitu SPBU 44.551.17 Yogyakarta, penelitian ini membuktikan bahwa SOP berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Dari data yang didapatkan diolah menggunakan analisis regresi berganda.
2. Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap Kualitas Pengiriman di J&T Express Kota Yogyakarta oleh Arya Maulana Refaldia dan Nursya'bani Purnama (2022). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui standar operasional prosedur (SOP) kualitas pelayanan secara simultan dan parsial. Teknik pengumpulan data adalah survei dan instrumen yang digunakan adalah kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna jasa pengiriman J&T Express di kota Yogyakarta. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 147 subjek. Metode pengambilan sampel menggunakan metode purposive sampling. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi

linier berganda. Hasil penelitian membuktikan bahwa SOP berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Dari kedua penelitian tersebut, peneliti menjadikannya sebagai bahan referensi. Referensi yang dimaksud adalah bagaimana mengolah penelitian kuantitatif dengan topik yang berkaitan. Namun terdapat beberapa hal yang menjadikan penelitian sebelumnya berbeda dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti. Hal itu adalah fokus penelitian, yakni objek yang menjadi sumber data. Kemudian topik penelitian, yakni pada penelitian ini menitikberatkan pada pengaruh penerapan SOP terhadap kualitas pelayanan yang dilakukan pada Bank Tabungan Negara Cabang Gorontalo.

Penelitian – penelitian tersebut menunjukkan bahwa implementasi SOP yang baik memiliki pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan di Indonesia. Namun, perlu penelitian lebih lanjut untuk memastikan hubungan antara SOP dan kualitas pelayanan di Bank BTN karena setiap organisasi memiliki lingkungan dan kondisi yang berbeda. Untuk itu, peneliti yakin dengan penelitian ini karena akan memperluas lingkup topik secara langsung.

### **2.3 Kerangka Berfikir**

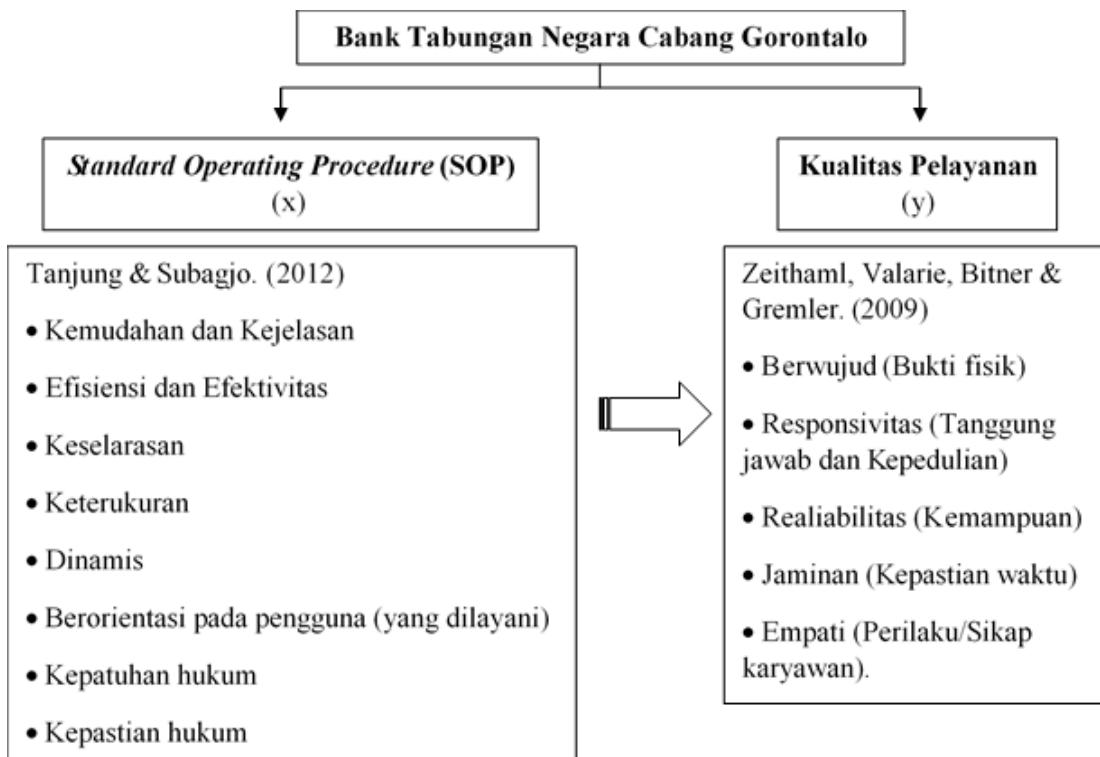
Sejalan dengan semakin berkembangnya zaman, kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik pun terus berkembang (Maskur et al., 2020). Dari perkembangan tersebut kualitas pelayanan menjadi sangat penting untuk organisasi, oleh sebab itu organisasi harus memaksimalkan penerapan SOP pegawainya agar kualitas pelayanannya terus berkembang dan meningkat. Dengan adanya hasil kerja yang di inginkan seimbang dengan visi dan misi yaitu

memberikan pelayanan yang baik maka akan meningkatkan suatu kualitas pelayanan.

Dari pernyataan tersebut, untuk menjalankan SOP perlu didukung dengan kualitas pelayanan yang mampu dilakukan oleh pegawai sebagai bentuk dari tanggung jawab pegawai tersebut untuk organisasi dan negara. Akan tetapi, salah satu masalah yang sering muncul dalam hubungannya antara organisasi tertentu dengan masyarakat yaitu dalam bidang public service itu sendiri. Terutama dalam hal mutu pelayanan terhadap masyarakat. Hal tersebut tentunya dirasakan oleh setiap insan pegawai yang bekerja untuk melayani masyarakat.

Hal itu menuntut setiap organisasi untuk semakin meningkatkan eksistensi mereka dengan menciptakan pelayanan publik yang berkualitas (Pramudyo, 2013). Pelayanan publik merupakan salah satu perwujudan dari peran organisasi dari perusahaan tertentu untuk membantu masyarakat atau pelanggan sebagai konsumen.

Untuk memenuhi tujuan dan jawaban dari rumusan masalah, penelitian ini akan menguji pengaruh dari variabel bebas (x), yaitu *Standard Operating Procedure* (SOP) dan variabel terikat (y), Kualitas Pelayanan. Untuk itu metode yang akan digunakan oleh peneliti adalah regresi sederhana, dimana penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP) berpengaruh sebagai variabel bebas dan kualitas pelayanan berperan sebagai variabel terikat. Berikut adalah kerangka berfikir yang digunakan peneliti:



**Gambar 2.1.** Kerangka Berfikir

## 2.4 Hipotesis

Dari uraian kajian pustaka dan kerangka pemikiran yang dikemukakan pada sub-bab sebelumnya maka yang menjadi hipotesis pada penelitian ini adalah diduga standar operasional prosedur berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada PT. Bank Tabungan Negara Cabang Gorontalo.

## **BAB III**

### **OBYEK DAN METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Obyek Penelitian**

Objek pada penelitian ini adalah Standard Operating Procedure dan kualitas pelayanan. Penelitian ini di laksanakan di Bank Tabungan Negara Cabang Gorontalo.

#### **3.2 Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan. (Sugiyono, 2014. hal: 11). Metode penelitian yang di gunakan pada penelitian ini adalah metode survey yaitu penelitian yang pengumpulan data pokok melalui penyebaran angket atau kuisioner.

##### **3.2.1 Operasional Variabel Penelitian**

Untuk mengetahui data-data yang di perlukan pada penelitian ini maka peneliti terlebih dahulu mengoperasionalisasikan variabel-variabel seperti yang telah di inventarisir dari latar belakang, kajian pustaka dan kerangka pemikiran dengan maksud untuk menentukan indikator-indikator variable Standar Oprasional Prosedur dan Kualitas Pelayanan sekaligus menentukan instrumen atau pengukuran variabel tersebut.

Adapun definisi variable penelitian sebagai berikut:

1. Standar Operasional Prosedur adalah sistem yang di susun untuk memudahkan merapikan dan menertibkan pekerjaan serta memenuhi syarat-syarat agar dapat bermanfaat bagi organisasi terkait, dengan indicator meliputi: Kemudahan dan kejelasan, efisiensi dan efektivitas, keselarasan, keterukuran, dinamis, berorientasi kepada pengguna, kepatuhan hukum, dan kepastian hukum (Tanjung & subagyo 2012).

**Tabel 3.1.** Operasionalisasi Variabel X

Variabel	Indikator	Skala	No. Item
<i>Standard Operating Procedure (X)</i>	a. Kemudahan dan Kejelasan b. Efisiensi dan Efektivitas c. Keselarasan d. Keterukuran e. Dinamis f. Berorientasi pada pengguna (yang dilayani) g. Kepatuhan hukum h. Kepastian hukum	Likert	1 – 2 3 – 4 5 6 7 8 9 – 10 11

Sumber: Tanjung dan Subagyo (2012)

2. Kualitas Pelayanan, adalah mutu dari layanan yang di berikan kepada konsumen atau pelanggan, baik pelanggan internal ataupun eksternal yang berdasar pada standar prosedur pelayanan, dengan indicator antara lain, tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), Responsivines (daya tanggap), assurance (jaminan) dan Emphaty (empati). (Mangkunegara, 2022, Zeithaml, et al, 2009).

**Tabel 3.2.** Operasionalisasi Variabel Y

Variabel	Indikator	Skala	No. Item
Kualitas Pelayanan (Y)	a. <i>Tangible</i> (bukti fisik) b. <i>Reliability</i> (keandalan) c. <i>Responsiviness</i> (daya tanggap) d. <i>Assurance</i> (jaminan) e. <i>Emphaty</i> (empati)	Likert	12 - 13 14 - 16 17 – 18 19 – 20 21 – 22

Sumber: Mangkunegara, 2022. Zeithaml, et al (2009)

Dalam melakukan test dari masing-masing variabel akan diukur dengan menggunakan skala likert. Kuesioner disusun dengan menyiapkan 5 (lima) pilihan misalnya: Sangat Puas/ selalu, Puas/ sering, Cukup Puas/kadang-kadang, Tidak Puas/jarang, Sangat Tidak Puas/tidak pernah . Setiap pilihan akan diberikan bobot nilai yang berbeda 5; 4; 3; 2; dan 1.

### 3.2.2 Populasi dan Sampel

#### 3.2.2.1 Populasi

Populasi adalah semua nilai baik perhitungan maupun pengukuran, baik kuantitatif maupun kualitatif, daripada karakteristik tertentu mengenai sekelompok objek yang lengkap dan jelas. Dengan demikian yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara Cabang Gorontalo sebanyak 52 Karyawan, dengan Rincian sebagai berikut:

**Tabel 3.3.** Operasionalisasi Variabel

No	Keterangan	Jumlah (Orang)
1	Branch Manager	1
2	Deputy Branch Manager	1
3	Deputy Service Manager	1
4	Operation Unit Head	15
5	Loan Service Unit	8
6	Penagihan Unit	15
7	Human Capital Unit	3
8	Bussiness Unit	8
<b>Jumlah</b>		<b>52</b>

Sumber: PT. Bank BTN Cabang Gorontalo, 2022

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa jumlah populasi pada penelitian ini sebanyak 52 Karyawan.

### 3.2.2.2 Sampel Penelitian

Sampel adalah sebagian dari jumlah populasi. Mengingat jumlah populasi pada penelitian ini sangat terbatas maka peneliti melakukan pengambilan sampel dengan teknik probability sampling. Oleh karena jumlah populasi di bawah dari 100 orang, maka peneliti menjadikan sampel dari keseluruahn jumlah populasi (metode sampling jenuh). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sampel pada penelitian ini sebanyak 52 orang karyawan.

### 3.2.3 Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini jenis data yang digunakan:

- a. Data Primer, adalah data yang belum pernah dibulikasikan, yang diperoleh peneliti dari tempat penelitian pada PT. Bank Tabungan Negara Cabang Gorontalo.

- b. Data Sekunder, merupakan data pendukung yang mendukung data primer berupa informasi-informasi tertulis yang berkaitan dengan objek penelitian seperti literatur-literatur (penelitian kepusatakaan).

### **3.2.4 Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data yang di gunakan pada penelitian ini antara lain,

#### 1). Observasi

Yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengadakan peninjauan langsung ke lokasi penelitian.

#### 2). Wawancara

Wawancara merupakan suatu proses interaksi dan komunikasi teknik wawancara dilakukan untuk mendapatkan informasi langsung dengan cara bertanya langsung kepada responden.

#### 3). Kuesioner

Penggunaan kuesioner merupakan hal yang pokok untuk pengumpulan data. Teknik ini dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan berstruktur kepada Pelanggan PT. Bank Tabungan Negara Cabang Gorontalo.

### **3.2.5 Pengujian Instrumen Penelitian**

#### **3.2.5.1 Uji Validitas**

Uji validitas alat dengan menguji validitas struktur (desain struktur), dapat digunakan dengan pendapat ahli (expert decision), setelah pembuatan alat bersama ahli dengan menanyakan pendapatnya

atas materi yang disusun. Hal ini sependapat dengan Sugiyono (2010: 19) yang menyatakan bahwa “Setelah selesai pengujian konstruksi dari ahlinya, pengujian peralatan akan dilanjutkan. Peralatan yang disetujui oleh para ahli telah diuji pada model. Untuk mengangkut populasi. Setelah itu, daftar diurutkan dan disortir, uji validasi dapat dilakukan dengan menganalisis komponen, yaitu dengan menghubungkan akun alat musik.”

Uji validasi dilakukan dengan menghitung setiap pernyataan dan skor total untuk setiap variabel. Juga, dengan memberikan terjemahan perkalian keseluruhan. Untuk pengujian validitas peneliti dengan menggunakan rumus korelasi seperti yang dikemukakan oleh *Pearson* yang di kenal dengan rumus korelasi *Pearson Product Moment* (PPM) sebagai berikut.

$$r_{XY} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n. \sum X^2\}. \{n. \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Dimana:

$r_{xy}$  = Koefisien product moment.

$r$  = Koefisien validitas item yang dicari

$x$  = Skor yang diperoleh dari subjek dalam tiap item.

$y$  = Skor total instrument.

$n$  = Jumlah responden dalam uji instrument.

$\sum x$  = Jumlah hasil pengamatan variabel X

$\sum y$  = Jumlah hasil pengamatan variabel Y

$\sum xy$  = Jumlah dari hasil kali pengamatan variabel X dan variabel Y

$$\sum x^2 = \text{Jumlah kuadrat pada masing-masing skor } X$$

$$\sum y^2 = \text{Jumlah kuadrat pada masing-masing skor } Y$$

Dasar mengambil keputusan :

- a. Jika  $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ , maka instrumen atau item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid)
- b. Jika  $r_{\text{hitung}} < r_{\text{tabel}}$ , maka instrumen atau item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

Kriteria korelasi *Pearson Product Moment* (PPM) dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 3.4.** Koefisien Korelasi

R	Keterangan
0,800 - 1,000	Sangat tinggi / Sangat Kuat
0,600 - 0,799	Tinggi / Kuat
0,400 - 0,599	Cukup tinggi / Sedang
0,200 - 0,399	Rendah / Lemah
0,000 - 0,199	Sangat rendah / Sangat Lemah

Sumber : Ridwan (2008:280)

### 3.2.5.2 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah kejelasan yang dapat diandalkan untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena alat tersebut efisien. Alat terbaik adalah tidak tergoda untuk memaksa responden memilih beberapa jawaban. Alat yang andal dan andal menghasilkan data yang andal. Jika informasi itu benar menurut kebenaran, tidak peduli berapa kali diambil, itu akan tetap sama. Untuk menghitung uji reliabilitas, penelitian ini menggunakan rumus *alpha cronbach*, dengan rumus sebagai berikut :

$$\alpha = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum si^2}{st} \right)$$

Keterangan :

$k$  = Jumlah instrument pertanyaan

$\sum si^2$  = Jumlah varians dalam setiap instrumen

$s$  = Varians keseluruhan instrument

Suatu variabel di katakan *reliable* jika memberikan nilai *cronbach alpha* > 0,60 dan jika nilai *cronbach alpha* < 0,60 dikatakan *tidak reliable*. Semakin nilai alphanya mendekati satu maka nilai reliabilitas datanya semakin terpercaya

### 3.2.6 Metode Analisis

Berdasarkan rumusan masalah dan hipotesis di atas, dilakukan uji statistik dengan menggunakan metode analisis regresi sederhana, dengan formulasi sebagai berikut:

$$\beta_0 = \frac{\sum Y - \beta \sum X}{n}$$

$$\beta = \frac{n \sum XY - (\sum X \cdot \sum Y)}{n \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

dimana:

$Y$  = Kualitas Pelayanan

$\beta_0$  = Konstanta

$\beta$  = Koefisien Regresi

$X$  = Standar Operasional Prosedur

$e$  = Variabel luar yang tidak diteliti (eror term)

Sedangkan untuk menentukan bahwa variasi kualitas pelayanan dapat dijelaskan oleh model maka penulis menggunakan formulasi Koefisien determinasi:

$$KD = r^2 \times 100\%$$

Sumber: Tiro (2020:75)

Selanjutnya untuk mengetahui apakah model yang diajukan signifikan maka digunakan Uji F, dan untuk mengetahui apakah variabel SOP berpengaruh Signifikan terhadap variabel Kualitas pelayanan (Y), maka digunakan Uji T., atau dengan membandingkan nilai Sig dengan taraf signifikansi Alpha = 0.05. Jika nilai sig lebih kecil dari Alpha = 0.05, maka signifikan sebaliknya jika nilai sig lebih besar dari Alpha = 0.05, maka tidak signifikan.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

##### **4.1.1 Sejarah Singkat PT Bank Tabungan Negara (Persero)**

PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk didirikan sebagai bank milik negara, semula dengan nama “Bank Tabungan Pos” berdasarkan Undang-undang Darurat No. 9 Tahun 1950 tanggal 9 Februari 1950. Tahun 1963 BTP berubah menjadi Bank Tabungan Negara (BTN) sampai dengan sekarang. Berdasarkan Undang-undang Nomor 20 tahun 1968 tugas pokok Bank Tabungan Negara disempurnakan sebagai lembaga untuk perbaikan ekonomi rakyat, dan pembangunan ekonomi nasional, dengan jalan menghimpun dana dari masyarakat, terutama dalam bentuk tabungan. Tahun 1974, Pemerintah mulai dengan rencana pembangunan perumahan. Guna menunjang keberhasilan kebijakan tersebut, Bank Tabungan Negara ditunjuk sebagai Lembaga Pembiayaan Kredit Perumahan untuk masyarakat berpenghasilan menengah ke bawah. Berdasarkan Surat Menteri Keuangan Nomor B-49/MK/IV/1/1974 tanggal 29 Januari 1974, lahirlah Kredit Pemilikan Rumah. Tahun 1989 dengan surat Bank Indonesia No. 22/9/Dir/UPG tanggal 29 April 1989, Bank Tabungan Negara berubah menjadi Bank Umum. Tanggal 1 Agustus 1992, status hukum Bank Tabungan Negara diubah menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) dengan pemilikan saham mayoritas adalah pemerintah cq Departemen Keuangan

RI. Pada tahun 1994 melalui Surat Keputusan Direksi Bank Indonesia No. 27/55/KEP/DIR tanggal 23 September 1994 PT. Bank Tabungan Negara (Persero) dapat beroperasi sebagai Bank Devisa.

Berdasarkan pasal 3 anggaran dasar Bank, ruang lingkup kegiatan Bank adalah menjalankan kegiatan umum perbankan sesuai dengan undang-undang dan peraturan yang berlaku, termasuk melakukan kegiatan Bank berdasarkan prinsip syariah. Bank mulai melakukan kegiatan Bank berdasarkan prinsip syariah pada tanggal 14 Februari 2005 dengan mulai beroperasinya cabang syariah pertama di Jakarta - Harmoni. Berdasarkan akta notaris No. 7 tanggal 12 Oktober 2009 dari notaris Fathiah Helmi, S.H. mengenai pernyataan keputusan Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa untuk menyetujui perubahan seluruh Anggaran Dasar PT Bank Tabungan Negara (Persero) menjadi Perseroan Terbuka. Berdasarkan keputusan tersebut, anggaran dasar bank telah diubah pada tanggal 13 Oktober 2009. Perubahan anggaran dasar tersebut mendapat persetujuan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia melalui surat No. AHU-49309.AH 01.02. tahun 2009. Bank berdomisili di Jakarta dan kantor pusat Bank berlokasi di Jalan Gajah Mada No. 1, Jakarta Pusat. Pada tanggal 30 September 2010, Bank memiliki 82 kantor cabang (termasuk 20 kantor cabang syariah), 210 cabang pembantu (termasuk 1 kantor cabang pembantu syariah), 110 kantor layanan setara kantor kas, 2600 kantor kas SOPP (System On-line Payment Points/Kantor Pos On-line) dan 210 kantor layanan syariah.

Tahun 2009 merupakan babak baru bagi Bank BTN sebagai bank pembiayaan perumahan terbesar di Indonesia. Selain berhasil tumbuh di atas ratarata perbankan, Bank BTN juga mempelopori dan menjadi bank pertama di Indonesia yang sukses melaksanakan sekuritisasi aset melalui transaksi Kontrak Investasi Kolektif Efek Berangun Aset (KIK-EBA). Menutup tahun 2009, Bank BTN melangkah pasti memasuki arena pasar modal setelah berhasil melalui proses IPO (Penawaran Saham Perdana) di Bursa Efek Indonesia pada 17 Desember 2009. Lembaran baru bagi Bank BTN ini semakin memantapkan langkah ke depan untuk terus bergerak dinamis di tengah ketidakpastian kondisi ekonomi global. Bagi Bank BTN, pertumbuhan tidak sekedar profitabilitas, melainkan pemberian nilai tambah bagi karyawan, nasabah, pemegang saham, komunitas, lingkungan dan bangsa melalui kontribusi sebagai warga korporat yang baik. Ke depan, sebagai perusahaan publik, Bank BTN berkomitmen untuk terus mengukir prestasi yang lebih baik berbekal sumber daya manusia dan permodalan yang kokoh, bersinergi dengan kekuatan strategi manajerial yang handal serta kepedulian pada lingkungan sekitar guna meraih pertumbuhan yang berkelanjutan menuju masa depan yang penuh harapan.

#### **4.1.2 Visi dan Misi**

PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk dalam kegiatan operasionalnya sebagai financial intermediary, yang berfungsi untuk menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada

masyarakat serta memberikan pelayanan jasa untuk berbagai tujuan, memiliki visi dan misi yaitu:

Visi PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk menjadi bank yang terkemuka dalam pembiayaan perumahan.

Misi PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk adalah sebagai berikut :

1. Memberikan pelayanan unggul dalam pembiayaan perumahan dan industri terkait, pembiayaan konsumsi dan usaha kecil menengah.
2. Meningkatkan keunggulan kompetitif melalui inovasi pengembangan produk, jasa dan jaringan strategis berbasis teknologi terkini.
3. Menyiapkan dan mengembangkan Human Capital yang berkualitas, profesional dan memiliki integritas tinggi.
4. Melaksanakan manajemen perbankan yang sesuai dengan prinsip kehati-hatian dan good corporate governance untuk meningkatkan Shareholder Value.
5. Mempedulikan kepentingan masyarakat dan lingkungannya

## 4.2. Hasil Penelitian

### 4.2.1 Deskriptif Karakteristik Responden

#### 1. Jenis Kelamin

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan didapatkan jumlah responden berdasarkan jenis kelamin yang dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4. 1.** Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	jumlah	Percentase (%)
Laki-Laki	25	48.1
Perempuan	27	51.9

Jumlah	52	100
--------	----	-----

Sumber: Data diolah, 2023

Dari tabel diatas, dapat ditunjukkan bahwa jumlah responden laki-laki yaitu sebanyak 25 orang atau sekitar 48%, sedangkan jumlah responden perempuan sebanyak 27 orang atau 52%. Hal ini menunjukkan bahwa responden terbanyak dalam penelitian ini adalah responden dengan jenis kelamin perempuan.

## 2. Usia

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan didapatkan jumlah usia responden berdasarkan usia yang dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 4. 2.** Distribusi Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Percentase (%)
18 -30 Tahun	27	51.9
31 - 40 Tahun	23	44.2
41 - 50 Tahun	1	1.9
51 Tahun ke atas	1	1.9
<b>Jumlah</b>	<b>52</b>	<b>100</b>

Sumber: Data diolah, 2023

Dari tabel diatas, dapat ditunjukkan bahwa jumlah responden yang usianya 18-30 tahun sebanyak 27 orang atau 52%, jumlah responden yang usianya 31-40 tahun sebanyak 23 orang atau 44%, jumlah responden yang usianya 41-50 tahun dan 51 tahun ke atas sebanyak 1 orang atau sekitar 2%. Hal ini menunjukkan bahwa responden terbanyak adalah responden dengan usia 18-30 tahun.

### 3. Pendidikan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan didapatkan jumlah responden berdasarkan tingkat pendidikan yang dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 4. 3.** Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Pendidikan	jumlah	Percentase (%)
SMA	6	11.5
Diploma III	3	5.8
Diploma IV/Sarjana (S1)	43	82.7
Jumlah	52	100

Sumber: Data diolah, 2023

Dari tabel di atas, dapat ditunjukkan bahwa jumlah responden yang memiliki tingkat pendidikan SMA sebanyak 6 orang atau 11%, jumlah responden dengan tingkat pendidikan Diploma III sebanyak 3 orang atau 6%, jumlah responden dengan tingkat pendidikan Diploma IV/Sarjana (S1) sebanyak 43 orang atau 83%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa responden terbanyak adalah responden dengan tingkat pendidikan Diploma IV/Sarjana (S1).

### 4. Lama bekerja

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan didapatkan jumlah responden berdasarkan lama bekerja yang dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 4. 4.** Distribusi Responden Berdasarkan Lama Bekerja

Lama Kerja	jumlah	Percentase (%)
1 -2 Tahun	7	13.5
3 - 5 Tahun	11	21.2
6 - 10 Tahun	25	48.1

10 Tahun ke Atas	9	17.3
Jumlah	52	100.0

Sumber: Data diolah, 2023

Dari tabel di atas, dapat ditunjukkan bahwa jumlah responden yang lama bekerja 1-2 tahun sebanyak 7 orang atau 14%, responden dengan lama bekerja 3-5 tahun sebanyak 11 orang atau 21%, responden dengan lama bekerja 6-10 tahun sebanyak 25 orang atau 48%, dan responden dengan lama bekerja 10 tahun ke atas sebanyak 9 orang atau 17%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa responden terbanyak adalah responden dengan lama bekerja 6-10 tahun.

#### 4.2.2 Deskriptif Karakteristik Variabel Penelitian

Variabel bebas yang menjadi objek penelitian adalah diharapkan memberikan pengaruh terhadap kualitas pelayanan. Berikut ini disajikan gambaran hasil tabulasi data atau variabel yang menjadi objek penelitian dan kriteria interpretasi skor sebagai berikut.

##### 1. Penerapan Standar operating procedure (X)

Berdasarkan hasil tabulasi data diperoleh nilai untuk masing-masing indikator variabel penerapan Standar operating procedure (X) menurut tinjauan responden sebagai berikut:

**Tabel 4. 5. Tanggapan Responden Tentang Variabel *Standart Operating Procedure* (X)**

Bobot	Item											
	X-1			X-2			X-3			X-4		
	F	Skor	%									
1	0	0	0.0	0	0	0.0	0	0	0.0	0	0	0.0
2	0	0	0.0	0	0	0.0	1	2	1.9	1	2	1.9
3	3	9	5.8	2	6	3.8	1	3	1.9	2	6	3.8
4	19	76	36.5	13	52	25.0	16	64	30.8	11	44	21.2
5	30	150	57.7	37	185	71.2	34	170	65.4	38	190	73.1
$\Sigma$	52	235	100	52	243	100	52	239	100	52	242	100
Kategori	Sangat Tinggi											
Bobot	Item											
	X-5			X-6			X-7			X-8		
	F	Skor	%									
1	0	0	0.0	0	0	0.0	0	0	0.0	0	0	0.0
2	0	0	0.0	0	0	0.0	0	0	0.0	1	2	1.9
3	6	18	11.5	2	6	3.8	6	18	11.5	2	6	3.8
4	22	88	42.3	19	76	36.5	16	64	30.8	12	48	23.1
5	24	120	46.2	31	155	59.6	30	150	57.7	37	185	71.2
$\Sigma$	52	226	100	52	237	100	52	232	100	52	241	100
Kategori	Sangat Tinggi											
Bobot	Item											
	X-9			X-10			X-11					
	F	Skor	%	F	Skor	%	F	Skor	%			
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
2	0	0	0.0	0	0	0.0	0	0	0.0			
3	3	9	5.8	2	6	3.8	2	6	3.8			
4	7	28	13.5	8	32	15.4	8	32	15.4			
5	42	210	80.8	42	210	80.8	42	210	80.8			
$\Sigma$	52	247	100	52	248	100	52	248	100			
Kategori	Sangat Tinggi			Sangat Tinggi			Sangat Tinggi					

Sumber : Hasil Olahan Data 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 52 responden yang diteliti secara umum, persepsi responden terhadap item-item

pernyataan pada variabel penerapan Standar operating procedure yaitu untuk item pernyataan X-1 berada pada kategori sangat tinggi, item pernyataan X-2 berada pada kategori sangat tinggi, item pernyataan X-3 berada pada kategori sangat tinggi, item pernyataan X-4 berada pada kategori sangat tinggi, item pernyataan X-5 berada pada kategori sangat tinggi, item pernyataan X-6 berada pada kategori sangat tinggi, item pernyataan X-7 berada pada kategori sangat tinggi, item pernyataan X-8 berada pada kategori sangat tinggi, item pernyataan X-9 berada pada kategori sangat tinggi, item pernyataan X-10 berada pada kategori sangat tinggi, dan item pernyataan X-11 berada pada kategori sangat tinggi

## 2. Kualitas pelayanan (Y)

Berdasarkan hasil tabulasi data diperoleh nilai untuk masing-masing indikator variabel kualitas pelayanan (Y) menurut tinjauan responden sebagai berikut:

**Tabel 4. 6.** Tanggapan Responden Tentang Kualitas pelayanan (Y)

Bobot	Item											
	Y-1			Y-2			Y-3			Y-4		
	F	Skor	%									
1	0	0	0.0	0	0	0.0	0	0	0.0	0	0	0.0
2	0	0	0.0	0	0	0.0	1	2	1.9	0	0	0.0
3	3	9	5.8	1	3	1.9	0	0	0.0	1	3	1.9
4	9	36	17.3	7	28	13.5	12	48	23.1	19	76	36.5
5	40	200	76.9	44	220	84.6	39	195	75.0	32	160	61.5
$\Sigma$	52	245	100	52	251	100	52	245	100	52	239	100
Kategori	Sangat Tinggi											

Bobot	Item											
	Y-5			Y-6			Y-7			Y-8		
	F	Skor	%									
1	0	0	0.0	0	0	0.0	0	0	0.0	0	0	0.0
2	0	0	0.0	0	0	0.0	0	0	0.0	0	0	0.0
3	1	3	1.9	0	0	0.0	1	3	1.9	2	6	3.8
4	14	56	26.9	14	56	26.9	12	48	23.1	17	68	32.7
5	37	185	71.2	38	190	73.1	39	195	75.0	33	165	63.5
$\Sigma$	52	244	100	52	246	100	52	246	100	52	239	100
Kategori	Sangat Tinggi											
Bobot	Item											
	Y-9			Y-10			Y-11					
	F	Skor	%	F	Skor	%	F	Skor	%			
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
2	0	0	0.0	0	0	0.0	0	0	0.0			
3	1	3	1.9	1	3	1.9	4	12	7.7			
4	11	44	21.2	10	40	19.2	10	40	19.2			
5	40	200	76.9	41	205	78.8	38	190	73.1			
$\Sigma$	52	247	100	52	248	100	52	242	100			
Kategori	Sangat Tinggi			Sangat Tinggi			Tinggi					

Sumber: Hasil Olahan Data 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 52 responden yang diteliti secara umum, persepsi responden terhadap item-item pernyataan pada variabel kualitas pelayanan yaitu untuk item pernyataan Y-1 berada pada kategori sangat tinggi, item pernyataan Y-2 berada pada kategori sangat tinggi, item pernyataan Y-3 berada pada kategori sangat tinggi, item pernyataan Y-4 berada pada kategori sangat tinggi, item pernyataan Y-5 berada pada kategori sangat tinggi, item pernyataan Y-6 berada pada kategori sangat tinggi, item pernyataan Y-7 berada pada kategori sangat tinggi, item pernyataan Y-8 berada pada kategori sangat tinggi, item pernyataan Y-9 berada pada kategori sangat tinggi, item

pernyataan Y-10 berada pada kategori sangat tinggi, dan item pernyataan Y-11 berada pada kategori tinggi.

#### **4.2.3. Pengujian Instrumen Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan pada PT. Bank Tabungan Negara Cabang Gorontalo dengan memberikan pernyataan yang telah dibuat oleh peneliti dan didistribusikan kepada 52 orang pegawai. Dalam penelitian ini tidak terdapat kendala-kendala yang dihadapi oleh peneliti dalam mendistribusikan kuesioner.

##### **1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas**

Daftar pertanyaan atau kuisioner merupakan data primer yang sangat menunjang dalam pelaksanaan penelitian. Oleh karena itu, perlu dilakukan uji validitas untuk mengetahui apakah daftar pernyataan yang telah disiapkan dapat mengukur variabel yang diukur. Uji validitas dilakukan dengan cara menghitung korelasi antara masing-masing daftar pernyataan dengan skor totalnya.

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang digunakan itu layak (dapat dipercaya). Untuk uji dapat dilakukan dengan cara melihat nilai *Cronbach's Alpha* pada hasil output pengujian realibilitas. Pengujian instrumen penelitian ini baik dari segi validitasnya maupun reliabilitasnya terhadap 52 responden.

**a. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Penerapan *Standart Operating Procedure (X)***

Hasil pengujian validitas dan reliabilitas dari variabel Penerapan *Standart Operating Procedure (X)* ini dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 4. 7. Hasil Uji Validitas Variabel Penerapan *Standart Operating Procedure (X1)***

Item	Uji Validitas			Uji Reliabilitas	
	r Hitung	r table	Ket	Alpha	Ket
X-1	0,755	0,273	Valid	0,943	> 0,6 = reliable
X-2	0,771	0,273	Valid		
X-3	0,889	0,273	Valid		
X-4	0,800	0,273	Valid		
X-5	0,764	0,273	Valid		
X-6	0,748	0,273	Valid		
X-7	0,786	0,273	Valid		
X-8	0,888	0,273	Valid		
X-9	0,844	0,273	Valid		
X-10	0,764	0,273	Valid		
X-11	0,821	0,273	Valid		

Sumber: Lampiran 4

Tabel 4.7 diatas menjelaskan bahwa semua item pernyataan untuk variabel penerapan Standar operating procedure (X1) semua instrumen menunjukan hasil yang valid dan reliable. Keputusan ini diambil karena nilai korelasi yang lebih besar dari 0,6. Sedangkan koefisien alphanya sebesar 0,943, dengan demikian berarti semua item pernyataan untuk variabel penerapan Standar operating procedure adalah valid dan reliable.

### b. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas pelayanan (Y)

Hasil pengujian validitas dan reliabilitas dari variabel kualitas pelayanan (Y) ini dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas pelayanan (Y)**

Item	Uji Validitas			Uji Reliabilitas	
	r Hitung	r table	Ket	Alpha	Ket
Y-1	0,733	0,273	Valid	0,936	> 0,6 = reliable
Y-2	0,601	0,273	Valid		
Y-3	0,871	0,273	Valid		
Y-4	0,840	0,273	Valid		
Y-5	0,826	0,273	Valid		
Y-6	0,722	0,273	Valid		
Y-7	0,911	0,273	Valid		
Y-8	0,672	0,273	Valid		
Y-9	0,868	0,273	Valid		
Y-10	0,834	0,273	Valid		
YX-11	0,753	0,273	Valid		

Sumber: Lampiran 4

Tabel 4.8 diatas menjelaskan bahwa semua item pernyataan untuk variabel kualitas pelayanan (Y) semua instrumen menunjukan hasil yang valid dan reliable. Keputusan ini diambil karena nilai korelasi yang lebih besar dari 0,6. Sedangkan koefisien alphanya sebesar 0,936, dengan demikian berarti semua item pernyataan untuk variabel kualitas pelayanan adalah valid dan reliable.

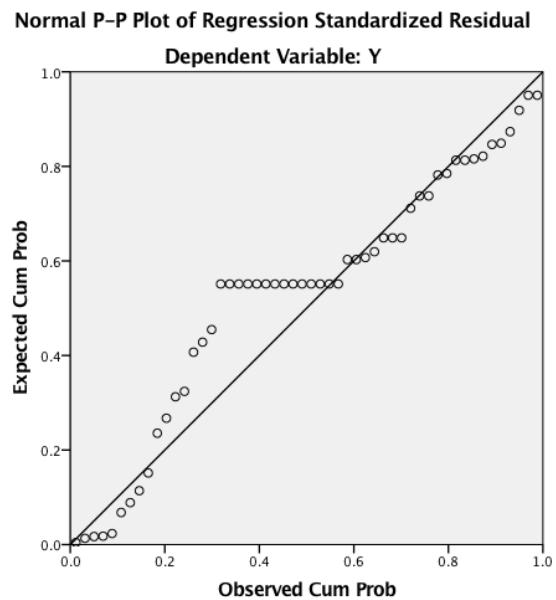
#### 4.2.4 Analisis Data Statistik

##### A. Uji Asumsi Klasik

###### 1. Uji Normalitas

Analisis regresi adalah statistik parametrik sehingga model regresi yang valid jika data berdistribusi normal yaitu titik-titik pada grafik P-P Plot menyebar di sekitar garis diagonal.

Untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal atau tidak dapat dilihat pada grafik berikut:



**Gambar 4. 1.** Uji Normalitas

Berdasarkan gambar 4.1 di atas menunjukkan P-P Plot pada output terlihat titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal sehingga diputuskan model regresi dalam penelitian ini berdistribusi normal.

## 2. Uji Autokorelasi

Persamaan regresi yang baik adalah tidak memiliki masalah autokorelasi. Jika terjadi autokorelasi maka persamaan tersebut menjadi tidak baik atau tidak layak dipakai prediksi. Ukuran dalam menentukan ada tidaknya masalah autokorelasi dengan uji Durbin-Watson (DW), sebagai berikut:

**Tabel 4. 8.** Uji Durbin-Watson

Durbin-Watson (DW)	Nilai DW	Keterangan
	1.990	Tidak terjadi Autokorelasi (DW berada di antara -2 dan +2 atau $< DW +2$ )

Sumber: Lampiran 5

Berdasarkan 4.8 di atas nilai *Durbin-Watson* sebesar 1.990 sehingga diputuskan bahwa tidak terdapat autokorelasi dalam model regresi.

## 3. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya korelasi variabel bebas yang disebut dengan multikolinieritas. Berikut hasil uji multikolinieritas:

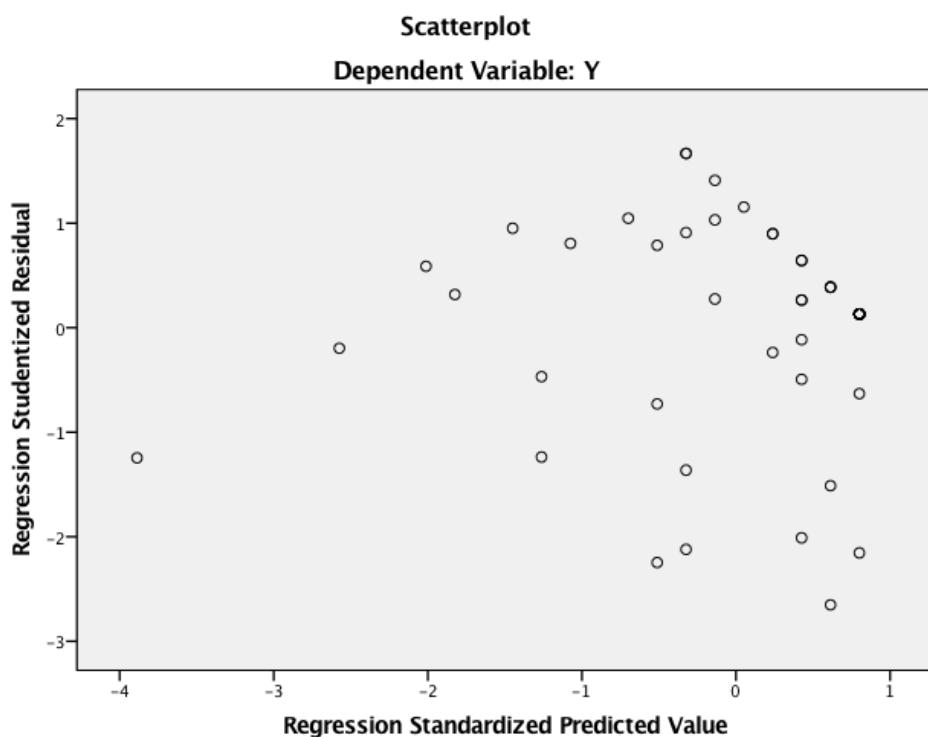
**Tabel 4. 9.** Uji Multikolinieritas

Variabel	Nilai VIF	Keterangan
Penerapan Standar operating procedure	1.000	tidak terdapat multikolinieritas (Nilai VIF $< 5$ )

Sumber: Lampiran 4

#### 4. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui penyebaran varians gangguan. Menurut Santoso (2002) heteroskedastisitas terjadi bila kesalahan atau residual dari model yang diamati tidak memiliki varian yang konstan dari satu observasi ke observasi lainnya. Deteksi dapat dilakukan dengan analisis grafis, dimana jika terdapat pola tertentu pada *scatterplot* maka terjadi heteroskedastisitas. Sebagaimana pada grafis di bawah ini:



**Gambar 4. 2.** Uji Heteroskedastisitas

Berdarkan gambar 4.2 di atas menunjukkan *Scatterplot* pada output terlihat titik-titik menyebar antara -2 hingga 1 dan tidak membentuk pola

tertentu sehingga disimpulkan model regresi adalah homoskedastisitas atau tidak heteroskedastisitas.

### **B. Regresi Berganda**

Pada penelitian ini teknik analisa data yang digunakan adalah regresi berganda dan menggunakan *unstandardized coefficients*. Teknik analisa ini digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh antara *penerapan Standar operating procedure* (X) terhadap kualitas pelayanan (Y) pada PT. Bank Tabungan Negara Cabang Gorontalo.

Dengan pengolahan SPSS versi 20.0 maka didapat hasil persamaan regresi sebagai berikut:

$$\hat{Y} = \alpha + \beta X + e$$

$$Y = 17.461 + 0.676X + 0.349$$

Model regresi tersebut menunjukkan nilai konstanta berpengaruh positif, artinya bahwa bila variabel penerapan Standar operating procedure (X) naik atau berpengaruh 1 (satu) satuan, maka variabel kualitas pelayanan akan naik atau terpenuhi sebesar 17.461. Selanjutnya untuk variabel bebas (independen), setiap terjadi peningkatan penerapan Standar operating procedure satu satuan akan diikuti kenaikan kualitas pelayanan sebesar 0.676. Variabel lain yang tidak diteliti mempengaruhi kualitas pelayanan (Y) sebesar 0.349.

### **C. Uji Koefisien Determinasi**

Koefisien determinasi atau angka *R Square* adalah sebesar 0,651. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen (*penerapan Standar*

*operating procedure*) dapat menjelaskan variabel dependen (Kualitas pelayanan) sebesar 65,1% dan sisanya sebesar 34,9% dipengaruh oleh variabel lain yang tidak diikutsertakan atau tidak diteliti dalam penelitian ini.

#### **D. Pengujian Hipotesis**

Setelah diperoleh model persamaan regresi, maka langkah selanjutnya melakukan pengujian hipotesis. Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan uji t. Hipotesis statistik yang akan diuji sebagai berikut.

$H_0$  : Tidak terdapat pengaruh *penerapan Standar operating procedure* terhadap kualitas pelayanan pada PT. Bank Tabungan Negara Cabang Gorontalo

$H_1$  : Terdapat pengaruh pengaruh *penerapan Standar operating procedure* terhadap kualitas pelayanan pada PT. Bank Tabungan Negara Cabang Gorontalo

Kriteria pengambilan keputusan dalam melakukan penerimaan dan penolakan setiap hipotesis dapat dilakukan dengan dua cara yaitu:

1. Dengan membandingkan nilai  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$  untuk masing-masing koefisien regresi. Jika nilai  $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ , maka hipotesis diterima artinya signifikan. Jika nilai  $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ , maka hipotesis ditolak artinya tidak signifikan.
2. Cara yang kedua selain dengan kriteria perbandingan  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$ , yaitu dengan menggunakan kriteria nilai  $p_{value}$  (kekuatan

koefisien regresi dalam menolak hipotesis ). Jika  $P_{value} < 0,05$  maka hipotesis ditolak dan apabila  $P_{value} > 0,05$  maka hipotesis diterima.

Adapun hasil Pengujian hipotesis dengan bantuan program SPSS 21 dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.10 beikut:

**Tabel 4. 10.** Hasil Uji Hipotesis

Model	Nilai Koefisien (t-Hitung)	Signifikansi	tTabel	Keterangan
(Constant)	17.461	0,000		
<b>Penerapan Standar operating procedure</b>	<b>0,676</b>	<b>0,000</b>	9.652	<b>Berpengaruh Signifikan</b>

Sumber: Data Olahan SPSS, 2016

Hasil analisis pada tabel 10 menunjukan bahwa nilai  $t$ -hitung untuk variabel penerapan *Standar operating procedure* diperoleh sebesar 9.652, sedangkan nilai  $t$ -tabel pada tingkat signifikansi 5% dan derajat bebas  $n-k-1 = 52-2-1 = 49$  sebesar 2.009. Jika kedua nilai  $t$  ini dibandingkan maka nilai  $t$ -hitung masih lebih besar dibandingkan dengan nilai  $t$ -tabel ( $9.652 > 2.009$ ) sehingga hipotesis diterima artinya signifikan.

### 4.3 Pembahasan

Adanya pengaruh *Penerapan Standar Operating Procedure* (X) terhadap Kualitas pelayanan (Y) pada PT. Bank Tabungan Negara Cabang Gorontalo menunjukkan bahwa pentingnya pelaksanaan standar operasional prosedur (SOP) dalam suatu perusahaan, karena selain bisa menjamin keseuaian kerja yang dilakukan juga dapat memberikan standar standar kerja yang harus diikuti oleh pegawai, khususnya standar kerja dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.

Pengaruh penerapan *Standar Operating Procedure* terhadap kualitas pelayanan pada PT. Bank Tabungan Negara Cabang Gorontalo dikarenakan sebagaimana dari karakteristik responden dan dari jawaban responden menunjukan bahwa dari asepk tingkat pendidikan pegawai yang bekerja dimana yang paling banyak memiliki tingkat pendidikan diplomaIV/sarjana, hal ini tentunya memberikan pengaruh terhadap tingkat pemahaman pegawai terhadap standar operasional prosedur yang berlaku pada PT. Bank Tabungan Negara Cabang Gorontalo. Kemudian, dari lama bekerja pegawai, kebanyakan memiliki masa kerja 5-10 tahun ke atas, dimana masa kerja yang lama tentunya membuat pegawai sudah mengetahui secara jelas dan pasti tentang pelaksanaan penerapan Standar operating procedure yang berlaku pada PT. Bank Tabungan Negara Cabang Gorontalo.

Penyebab lainnya dapat dilihat dari distribusi tanggapan responden yang secara keseluruhan variabel penerapan Standar operating procedure berada pada kategori sangat tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai yang ada pada PT. Bank Tabungan Negara Cabang Gorontalo telah mengaggap mudah penerapan Standar operating procedure untuk dijalankan dalam memberikan pelayanan, karena penerapan Standar operating procedure yang diberikan dari PT. Bank Tabungan Negara Cabang Gorontalo sudah sangat jelas. Pegawai yang sudah lama dan memiliki tingkat pendidikan yang tinggi dapat menjalankan penerapan Standar operating procedure secara efisien dan efektif. Adanya keselarasan SOP pemberian pelayanan dengan aktivitas lainnya dalam mencapai tujuan PT. Bank Tabungan Negara Cabang Gorontalo. PT. Bank Tabungan Negara Cabang

Gorontalo dalam mengeluarkan SOP tentunya telah terukur, dengan kata lain SOP mudah dilaksanakan oleh pegawai. Pelaksanaan SOP pada PT. Bank Tabungan Negara Cabang Gorontalo juga dinamis, artinya dalam proses pelaksanaan SOP pasti ada kebijakan yang diberikan jika terjadi kekeliruan dalam pelaksanaannya. SOP yang dibuat oleh PT. Bank Tabungan Negara Cabang Gorontalo tentu memiliki dasar yang kuat, khususnya dasar hukum pendirian PT. Bank Tabungan Negara Cabang Gorontalo dan dasar hukum yang dikeluarkan oleh pemerintah, hal ini tidak lain untuk menjamin kepastian hukum baik itu nasabah sebagai penerima layanan maupun pihak PT. Bank Tabungan Negara Cabang Gorontalo sebagai pemberi layanan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan yang dikemukakan oleh Nugraheni et al., (2014) mengemukakan Penerapan Standar operating procedure (SOP) merupakan pedoman yang berisi prosedur – prosedur operasional standar yang ada di 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 yang adalah anggota – anggota organisasi berjalan secara efektif dan efisien, konsisten, standar sistematis. Kemudian Mangkunegara (2002) mengartikan kualitas pelayanan adalah “mutu dari pelayanan yang diberikan kepada konsumen atau pelanggan, baik pelanggan internal ataupun eksternal berdasar pada standar prosedur pelayanan.

Tujuan dari SOP salah satunya adalah untuk menghindari segala sesuatu yang tidak diinginkan selama proses pekerjaan berlangsung. Untuk itu perlu dibuat suatu prosedur tetap yang bersifat standar (Rachmi et al., 2014). Adapun

pembuatan atau perumusan SOP dilakukan oleh beberapa pihak yang memiliki pengetahuan yang cukup dalam bidang pekerjaan di lingkungannya lalu kemudian disahkan oleh pihak yang tinggi kekuasaannya dalam suatu instansi.

Melalui teori tersebut, dapat diketahui bahwa pengimplementasian SOP selain untuk memudahkan organisasi dalam mengatur dan menjalankan alur kerja, SOP berperan sebagai panduan hasil kerja yang ingin diraih oleh organisasi. Apabila semua kegiatan sudah sesuai dengan yang ditetapkan dalam SOP maka secara bertahap kualitas pelayanan publik akan lebih baik, profesional, cepat dan mudah.

Hubungan antara Standard Operating Procedure (SOP) dan kualitas pelayanan adalah saling beriringan dan mempengaruhi satu sama lain. Implementasi SOP yang baik dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan, dan sebaliknya, kualitas pelayanan yang baik dapat membantu meningkatkan implementasi SOP. Berikut adalah beberapa contoh hubungan antara SOP dan kualitas pelayanan dalam sektor perbankan:

1. Pelayanan Penerimaan Setoran: Bank memiliki SOP yang jelas untuk penerimaan setoran uang, termasuk proses verifikasi identitas nasabah, pengawasan penerimaan setoran, dan pemrosesan dana setoran. Implementasi SOP yang baik ini dapat memastikan bahwa pelayanan penerimaan setoran dilakukan dengan konsisten dan efisien, sehingga meningkatkan kualitas pelayanan.
2. Layanan Pinjaman: Bank memiliki SOP yang jelas untuk proses penyaluran pinjaman, termasuk verifikasi kelayakan nasabah, penilaian risiko, dan

pemrosesan permohonan pinjaman. Implementasi SOP yang baik ini dapat memastikan bahwa pelayanan pinjaman dilakukan dengan profesional dan objektif, sehingga meningkatkan kualitas pelayanan.

3. Layanan Call Center: Bank memiliki SOP yang jelas untuk layanan call center, termasuk prosedur pengendalian panggilan, penanganan keluhan nasabah, dan pemrosesan permintaan nasabah. Implementasi SOP yang baik ini dapat memastikan bahwa pelayanan call center dilakukan dengan cepat, efisien, dan memuaskan, sehingga meningkatkan kualitas pelayanan.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan bahwa pada tingkat kepercayaan 95% dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan penerapan *standar operating procedure* Terhadap Kualitas pelayanan pada PT. Bank Tabungan Negara Cabang Gorontalo. Koefisien regresi yang positif ini menunjukkan bahwa penerapan *standar operating procedure* mempunyai pengaruh yang positif terhadap Kualitas pelayanan pada PT. Bank Tabungan Negara Cabang Gorontalo.

Kemudian dapat dilihat dari nilai koefisien determinasi  $R^2$  sebesar 0,651. Nilai ini berarti bahwa sebesar 65,1% Kualitas pelayanan pada PT. Bank Tabungan Negara Cabang Gorontalo dipengaruhi oleh standar penerapan *standar operating procedure*. Dari nilai yang dihasilkan dari analisis regresi di atas, maka dapat pula disimpulkan bahwa variabel bebas mampu dalam menjelaskan atau memberikan informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel terikat.

#### **5.2 Saran**

Adapun saran yang disajikan peneliti dengan melihat hasil penelitian yang ditemukan yakni sebagai berikut:

1. Sebaiknya PT. Bank Tabungan Negara Cabang Gorontalo memastikan seluruh SOP yang terdapat pada PT. Bank Tabungan Negara Cabang Gorontalo berjalan sesuai dengan standar yang ditentukan, tidak hanya SOP pada pemberian pelayanan, namun SOP pada bagian lainnya juga.

2. Sebaiknya PT. Bank Tabungan Negara Cabang Gorontalo tidak memberikan kelonggaran dalam pelaksanaan SOP, bahkan memberikan sanksi kepada pegawai yang melanggar SOP pada PT. Bank Tabungan Negara Cabang Gorontalo
3. Bagi peneliti selanjutnya sebaiknya mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel lain yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan pada PT. Bank Tabungan Negara Cabang Gorontalo

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, B. 2013. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Bandung: Alfabeta.
- Angih, Wanabankti. 2011. Pengaruh pelatihan, penerapan SOP, Reward Sistem, Lingkungan kerja, dan peralatan terhadap produktivitas pegawai pada Bengkel Toyota PT.Hadji Kalla Makassar.Skripsi.
- Baharudinsyah, A. 2016. Pengaruh Efektivitas Program dan SOP dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Surabaya. Jurnal Unair.
- Christian, A. 2014. Gaya Kepemimpinan Dan Budaya Organisasi Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan. Ceramics - Technical, 1(40), 92–95.
- Darmono. 2007. Pengembangan Standard Operating Procedures (SOP) (Intuk Perpustakaan Perguruan Tinggi. Jurnal FKP2I Tahun 2 (1) Juni.
- Goetsch, D., & Davis, S. B. 2002. Manajemen Mutu Total, Manajemen Mutu untuk Produksi, Pengolahan dan Pelayanan. Jakarta: Prenhallindo
- Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.
- Laksmi, Fuad & Budiantoro. (2008). Manajemen Perkantoran Modern. Jakarta: Penerbit Pernaka.
- Mangkunegara, A. P. 2002. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Maskur, R., Sumarno, Rahmawati, Y., Pradana, K., Syazali, M., Septian, A., & Palupi, E. K. 2020. The effectiveness of problem based learning and aptitude treatment interaction in improving mathematical creative thinking skills on curriculum 2013. European Journal of Educational Research, 9(1), 375–383. <https://doi.org/10.12973/eujer.9.1.375>
- Moekijat. 2008. Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: DFFE.
- Munir, J. 2011. Analisis pelayanan publik terhadap Masyarakat Kasus Pelayanan Kesehatan Di Kabupaten Agam.
- Paraskevas, A., & Pehlivanidis, A. 2015. Measuring customer satisfaction with services: A holistic approach. Journal of Service Management, 26(2), 192-213.
- Pramudyo, A. 2013. Implementasi Manajemen Kepemimpinan Dalam Pencapaian Tujuan Organisasi. Jurnal Bisnis Manajemen Dan Akuntansi, I (2), 49–61.

- Rachmi, A., Susanto, T. D., & Herdiyanti, A. (2014). Pembuatan Standard Operating Procedure (SOP) Service Desk Berdasarkan Kerangka Kerja ITIL V3 dengan Menggunakan Metode Analisis Gap Layanan (Studi Kasus : PT XZY Tangerang). *Jurnal Teknik Pomits*, 3(2), 175–180.
- Riduwan. 2005. Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian. Bandung: CV Alfabeta.
- Rizky, A. 2009. Manajemen Penggajian Karyawan Perusahaan, Jakarta: Gramedia Media Utama
- Sugiyono. 2009. Metode Penelitian Kuantitatof, Kualitatif, dan RD. Bandung: CV.Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods). Bandung. Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Administrasi Metode R&D. Bandung: Alfabeta.
- Suhartoyo, S. 2019. Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). *Administrative Law and Governance Journal*, 2(1), 143–154. <https://doi.org/10.14710/alj.v2i1.143- 154>
- Supratmo. 1997. Metode Riset: Aplikasinya dalam Pemasaran. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tanjung, A & Bambang, S. 2012. Panduan Praktis Menyusun Standar Oprasional Prosedur (SOP) Instansi Pemerintah. Yogyakarta: Total Media.
- Tjiptono, F. 2008. Service Management mewujudkan layanan prima. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. 2009. Service Marketing Esensi & Aplikasi. Yogyakarta: Marknesis.
- Tjiptono, F & Anastasia, D. 2003. Total Quality Management (TQM). Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F & Gregorius, C. 2007. Service, Quality & Satisfaction. Yogyakarta: Andi.
- Zeithaml, Valarie, Bitner & Gremler. 2009. Services Marketing - Integrating Customer Focus Across the Firm. New York: McGraw Hill.
- Zeithaml, V.A., Berry, L.L., & Paraskevas, A. 2013. The nature and role of customer expectations in service delivery. *Journal of Retailing*, 89(2), 180-197.

**Lampiran 1 : Kuisioner/Angket Penelitian**

Kepada Yth.  
Bapak/Ibu/Sdr.(i) Karyawan PT. Bank BTN Cabang Gorontalo  
Di.  
Gorontalo.-

**Hal: Pemohonan Pengisian Kuesioner**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : DEVI ARISKA NIODE  
Pekerjaan : Mahasiswa Program Strata Satu (S-1)  
Universitas Ichsan Gorontalo  
Nim : E2117162  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Manajemen

Saat ini sedang melaksanakan penelitian dan penyusunan skripsi yang berjudul: **Pengaruh Penerapan Standard Operating Procedure terhadap Kualitas Pelayanan Pada PT. Bank Tabungan Negara Cabang Gorontalo.** Oleh karena itu saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk dapat mengisi/menjawab daftar pertanyaan yang terlampir.

Untuk lebih meyakinkan Bapak/Ibu/Saudara (i) perlu saya informasikan bahwa penelitian ini semata-mata untuk tujuan pengembangan ilmu khususnya ilmu akuntansi dan sebagai syarat dalam penyelesaian studi pada Program Strata Satu (S-1) Universitas Ichsan Gorontalo. Semua data dan informasi yang diberikan akan dijamin **kerahasiaannya**.

Atas perkenan Bapak/Ibu/Saudara, saya ucapkan terima kasih yang sebesarbesarnya.

Gorontalo, .....2023

Hormat Saya

DEVI ARISKA NIODE

## **I. Profil Responden**

Berikan tanda (✓) pada kotak yang akan dijawab.

1. Nama : \_\_\_\_\_
2. Alamat : \_\_\_\_\_
3. Jenis kelamin : \_\_\_\_\_
4. Usia : \_\_\_\_\_
5. Pendidikan terakhir : \_\_\_\_\_
6. Lama kerja : \_\_\_\_\_

## **Angket Penelitian Variabel X**

### ***Petunjuk:***

Angket ini berisikan sederetan pernyataan. Untuk tiap-tiap pernyataan, lingkari salah satu dari pilihan yang menurut anda benar. Ingatlah untuk tiap nomor yang anda pilih bermakna:

- 1) Selalu/ Sangat setuju
- 2) Sering/setuju
- 3) Kadang-kadang/Ragu-ragu
- 4) Jarang/Tidak setuju
- 5) Tidak pernah/Sangat tidak setuju

### **Indikator Kemudahan dan Kejelasan**

1. Dalam pelaksanaan SOP adalah hal yang mudah bagi saya

A	B	C	D	E
Sangat Mudah dilaksanakan	Mudah dilaksanakan	Kadangkadang Mudah dilaksanakan	Sulit dilaksanakan	Sangat sulit dilaksanakan

2. SOP yang diberikan sudah sangat jelas

A	B	C	D	E
Sangat Jelas	Jelas	Kadangkadang Jelas	Tidak Jelas	Sangat tidak Jelas.

### Indikator Efisiensi dan Efektivitas

3. Saya melaksanakan SOP dengan efisien

A	B	C	D	E
Sangat efisien	Efisien	Kadangkadang Efisien	Tidak efisien	Sangat tidak Efisien

4. Saya melaksanakan SOP dengan efektif

A	B	C	D	E
Sangat efektif	Efektif	Kadangkadang Efektif	Tidak efektif	Sangat tidak efektif

### Indikator Keselarasan

5. Pelaksanaan SOP dengan aktivitas lainnya

A	B	C	D	E
Sangat selaras	Selaras	Kadangkadang selaras	Tidak selaras	Sangat tidak selaras

### Indikator Keterukuran

6. Saya setuju pelaksanaan SOP sudah terukur dengan baik

A	B	C	D	E
Sangat terukur	Terukur	Kadangkadang terukur	Tidak terukur	Sangat tidak terukur

### Indikator Dinamis

7. Menurut saya pelaksanaan SOP adalah suatu hal yang dinamis

A	B	C	D	E
Sangat Dinamis	Dinamis	Kadangkadang Dinamis	Tidak Dinamis	Sangat tidak Dinamis

### Indikator Berorientasi pada SOP

8. Saya selalu berorientasi pada SOP

A	B	C	D	E
Selalu berorientasi	Berorientasi	Kadang kadang berorientasi	Tidak berorientasi	Sangat tidak berorientasi

### Indikator Kepatuhan Hukum

9. SOP perusahaan telah bersesuaian dengan hukum

A	B	C	D	E
Sangat sesuai	Sesuai	Kadangkadang sesuai	Tidak sesuai	Sangat tidak sesuai

10. SOP yang diterapkan sudah patuh akan hukum

A	B	C	D	E
Sangat patuh dengan hukum	Patuh dengan hukum	Kadang-kadang patuh dengan hukum	Tidak sesuai dengan hukum	Sangat tidak sesuai dengan hukum.

#### Indikator Kepastian Hukum

11. Pelaksanaan SOP Perusahaan adalah Kepastian hukum

A	B	C	D	E
Sangat jelas	Jelas	Kadang-kadang jelas	Tidak Jelas	Sangat tidak jelas.

#### Variabel Kualitas Pelayana (Y)

##### Indikator Bukti fisik (*tangibles*)

1. Penampilan fisik saya perlu dijaga dalam pemberian pelayanan kepada nasabah

A	B	C	D	E
Sangat Setuju	Setuju	Kadang-kadang Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju

2. Fasilitas Gedung kantor kondusif untuk aktivitas pelayanan

A	B	C	D	E
Sangat kondusif	Kondusif	Kadang-kadang Kondusif	Kurang Kondusif	Tidak Kondusif

##### Indikator *Reliability*

3. Pelayanan yang saya berikan terhadap Nasabah harus dengan cekatan

A	B	C	D	E
Sangat cepat	Cepat	Kadang-Kadang cepat	Lambat	Sangat Lambat

4. Pelayanan yang saya berikan terhadap Nasabah terukur dengan waktu

A	B	C	D	E
Sangat tepat waktu	Tepat waktu	Kadang-Kadang tepat waktu	Tidak tepat waktu	Lambat

5. Saya menata dengan baik setiap fasilitas pelayanan

A	B	C	D	E
Selalu	Sering	Kadang-Kadang	Jarang	Tidak pernah

**Indikator Daya tanggap (responssiveness)**

6. Sikap saya kepada nasabah adalah responsif, ketika ada permasalahan yang dihadapi nasabah.

A	B	C	D	E
Selalu direspon dengan baik	Direspon dengan baik	Kadang-Kadang direspon dengan baik	Jarang direspon dengan baik	Tidak pernah direspon dengan baik

7. Ketika mengatasi keluhan saya selaku pegawai menanganinya dengan rasa tanggung jawab

A	B	C	D	E
Selalu ditanggapi dengan baik	Ditanggapi dengan baik	Kadang-kadang ditanggapi dengan baik	Jarang ditanggapi dengan baik	Tidak ditanggapi dengan baik

**Indikator Jaminan (assurance)**

8. Saya terampil dalam memberikan pelayanan

A	B	C	D	E
Sangat Trampil	Trampil	Kadang-kadang Trampil	Kurang Trampil	Sangat Tidak Trampil

9. Saya memahami tugas dan tanggungjawab saya sebagai pegawai

A	B	C	D	E
Sangat baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Kurang

### Indikator Empati (*empathy*)

10. Saya harus bisa memahami konteks permasalahan dari kendala yang dihadapi nasabah

A	B	C	D	E
Selalu dipahami	Dipahami	Kadang-kadang Dipahami	Kurang dipahami	Sangat Tidak dipahami

11. Memberikan perhatian kepada nasabah adalah sebuah keharusan

A	B	C	D	E
Selalu	Sering	Kadang-kadang	Jarang	Tidak Pernah

12. Saya selalu memberikan perhatian khusus kepada nasabah yang memiliki kondisi tertentu dan belum memahami alur.

A	B	C	D	E
Selalu	Sering	Kadang-kadang	Jarang	Tidak Pernah

## Lampiran 2. Data Ordinal

## Data Ordinal Variabel Standar Operasional Prosedur(X1)



### Data Ordinal Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

Resp	KUALITAS PELAYANAN											TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
R1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
R2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
R3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
R4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
R5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	52
R6	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	49
R7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
R8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
R9	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	54
R10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
R11	5	3	5	5	4	5	4	5	5	5	3	49
R12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
R13	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	52
R14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
R15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
R16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
R17	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	52
R18	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	53
R19	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	46
R20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
R21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
R22	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	54
R23	3	5	4	4	5	4	5	3	5	5	5	48
R24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
R25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
R26	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	48
R27	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	47
R28	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	45
R29	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	53
R30	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	53
R31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
R32	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	50
R33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	55
R34	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	42
R35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
R36	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	52
R37	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	52



### Lampiran 3. Deskriptif Variabel Penelitian

#### Variabel Standar Operasional Prosedur(X1)

#### Frequency Table

X\_1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	3	5.8	5.8	5.8
4.00	19	36.5	36.5	42.3
5.00	30	57.7	57.7	100.0
Total	52	100.0	100.0	

X\_2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	2	3.8	3.8	3.8
4.00	13	25.0	25.0	28.8
5.00	37	71.2	71.2	100.0
Total	52	100.0	100.0	

X\_3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	1	1.9	1.9	1.9
3.00	1	1.9	1.9	3.8
4.00	16	30.8	30.8	34.6
5.00	34	65.4	65.4	100.0
Total	52	100.0	100.0	

X\_4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	1	1.9	1.9	1.9
3.00	2	3.8	3.8	5.8
4.00	11	21.2	21.2	26.9
5.00	38	73.1	73.1	100.0
Total	52	100.0	100.0	

**X\_5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	6	11.5	11.5	11.5
4.00	22	42.3	42.3	53.8
5.00	24	46.2	46.2	100.0
Total	52	100.0	100.0	

**X\_6**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	2	3.8	3.8	3.8
4.00	19	36.5	36.5	40.4
5.00	31	59.6	59.6	100.0
Total	52	100.0	100.0	

**X\_7**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	6	11.5	11.5	11.5
4.00	16	30.8	30.8	42.3
5.00	30	57.7	57.7	100.0
Total	52	100.0	100.0	

**X\_8**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	1	1.9	1.9	1.9
3.00	2	3.8	3.8	5.8
4.00	12	23.1	23.1	28.8
5.00	37	71.2	71.2	100.0
Total	52	100.0	100.0	

**X\_9**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	3	5.8	5.8	5.8
4.00	7	13.5	13.5	19.2
5.00	42	80.8	80.8	100.0
Total	52	100.0	100.0	

**X\_10**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	2	3.8	3.8	3.8
4.00	8	15.4	15.4	19.2
5.00	42	80.8	80.8	100.0
Total	52	100.0	100.0	

**X\_11**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	2	3.8	3.8	3.8
4.00	8	15.4	15.4	19.2
5.00	42	80.8	80.8	100.0
Total	52	100.0	100.0	

### Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

Y\_1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	3	5.8	5.8	5.8
4.00	9	17.3	17.3	23.1
5.00	40	76.9	76.9	100.0
Total	52	100.0	100.0	

Y\_2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	1	1.9	1.9	1.9
4.00	7	13.5	13.5	15.4
5.00	44	84.6	84.6	100.0
Total	52	100.0	100.0	

Y\_3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	1	1.9	1.9	1.9
4.00	12	23.1	23.1	25.0
5.00	39	75.0	75.0	100.0
Total	52	100.0	100.0	

Y\_4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	1	1.9	1.9	1.9
4.00	19	36.5	36.5	38.5
5.00	32	61.5	61.5	100.0
Total	52	100.0	100.0	

## Y\_5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	1	1.9	1.9	1.9
4.00	14	26.9	26.9	28.8
5.00	37	71.2	71.2	100.0
Total	52	100.0	100.0	

## Y\_6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4.00	14	26.9	26.9	26.9
5.00	38	73.1	73.1	100.0
Total	52	100.0	100.0	

## Y\_7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	1	1.9	1.9	1.9
4.00	12	23.1	23.1	25.0
5.00	39	75.0	75.0	100.0
Total	52	100.0	100.0	

## Y\_8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	2	3.8	3.8	3.8
4.00	17	32.7	32.7	36.5
5.00	33	63.5	63.5	100.0
Total	52	100.0	100.0	

**Y\_9**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	1	1.9	1.9	1.9
4.00	11	21.2	21.2	23.1
5.00	40	76.9	76.9	100.0
Total	52	100.0	100.0	

**Y\_10**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	1	1.9	1.9	1.9
4.00	10	19.2	19.2	21.2
5.00	41	78.8	78.8	100.0
Total	52	100.0	100.0	

**Y\_11**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	4	7.7	7.7	7.7
4.00	10	19.2	19.2	26.9
5.00	38	73.1	73.1	100.0
Total	52	100.0	100.0	

## **Lampiran 4. Uji Validitas dan Reliabilitas**

## **Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Standar Operasional Prosedur(X1)**

## CORRELATIONS

```
/VARIABLES=X1_1 X1_2 X1_3 X1_4 X1_5 X1_6 X1_7 X1_8 X1_9 X1_10 X1_11  
Total_X  
/PRINT=TWOTAIL NOSIG  
/MISSING=PAIRWISE.
```

## Correlations

## Correlations



X_11	Pearson Correlation	.582**	.635**	.616**	.639**	.460**	.516**	.525**	.738**	.831**	.849**	1	.821**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52
TOTAL_X	Pearson Correlation	.755**	.771**	.889**	.800**	.764**	.748**	.786**	.888**	.844**	.764**	.821**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52

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

## RELIABILITY

```

/VARIABLES= X1_1 X1_2 X1_3 X1_4 X1_5 X1_6
X1_7 X1_8 X1_9 X1_10 X1_11
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

**Reliability****Scale: ALL VARIABLES****Case Processing Summary**

	N	%
Cases Valid	52	100.0
Excluded <sup>a</sup>	0	.0
Total	52	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.943	11

### Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

#### CORRELATIONS

```

/VARIABLES=Y1_1 Y1_2 Y1_3 Y1_4 Y1_5 Y1_6 Y1_7 Y1_8 Y1_9 Y1_10 Y1_11
Total_Y
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

```

### Correlations

		Correlations											
		Y_1	Y_2	Y_3	Y_4	Y_5	Y_6	Y_7	Y_8	Y_9	Y_10	Y_11	TOTAL_Y
Y_1	Pearson Correlation	1	.271	.760**	.639**	.568**	.456**	.558**	.539**	.518**	.551**	.375**	.733**
	Sig. (2-tailed)		.052	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.006	.000
	N	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52
Y_2	Pearson Correlation	.271	1	.431**	.373**	.471**	.262	.612**	.189	.451**	.575**	.650**	.601**
	Sig. (2-tailed)	.052	.001	.001	.006	.000	.060	.000	.179	.001	.000	.000	.000
	N	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52
Y_3	Pearson Correlation	.760**	.431**	1	.768**	.636**	.533**	.768**	.479**	.804**	.770**	.540**	.871**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52
Y_4	Pearson Correlation	.639**	.373**	.768**	1	.692**	.603**	.701**	.550**	.746**	.717**	.456**	.840**

	Sig. (2-tailed)	.000	.006	.000	.52	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000
	N	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52
Y_5	Pearson Correlation	.568**	.471**	.636**	.692**	1	.665**	.845**	.377**	.726**	.603**	.588**	.826**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	52	.000	.000	.006	.000	.000	.000	.000
	N	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52
Y_6	Pearson Correlation	.456**	.262	.533**	.603**	.665**	1	.646**	.642**	.593**	.445**	.433**	.722**
	Sig. (2-tailed)	.001	.060	.000	.000	.000	52	.000	.000	.000	.001	.001	.000
	N	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52
Y_7	Pearson Correlation	.558**	.612**	.768**	.701**	.845**	.646**	1	.446**	.876**	.748**	.717**	.911**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	52	.001	.000	.000	.000	.000
	N	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52
Y_8	Pearson Correlation	.539**	.189	.479**	.550**	.377**	.642**	.446**	1	.484**	.452**	.538**	.672**
	Sig. (2-tailed)	.000	.179	.000	.000	.006	.000	.001	52	.000	.001	.000	.000
	N	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52
Y_9	Pearson Correlation	.518**	.451**	.804**	.746**	.726**	.593**	.876**	.484**	1	.783**	.558**	.868**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	52	.000	.000	.000
	N	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52
Y_10	Pearson Correlation	.551**	.575**	.770**	.717**	.603**	.445**	.748**	.452**	.783**	1	.594**	.834**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.001	.000	.000	.000	.000
	N	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52
Y_11	Pearson Correlation	.375**	.650**	.540**	.456**	.588**	.433**	.717**	.538**	.558**	.594**	1	.753**
	Sig. (2-tailed)	.006	.000	.000	.001	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000

N		52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52
TOTAL_Y	Pearson Correlation	.733**	.601**	.871**	.840**	.826**	.722**	.911**	.672**	.868**	.834**	.753**		1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52	52

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

## RELIABILITY

```
/VARIABLES=Y1_1 Y1_2 Y1_3 Y1_4 Y1_5 Y1_6
/SCALE ('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

**Reliability****Scale: ALL VARIABLES****Case Processing Summary**

	N	%
Cases Valid	52	100.0
Excluded <sup>a</sup>	0	.0
Total	52	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.936	11

**Lampiran 5. Uji Asumsi Klasik dan Regresi Sederhana**

## Regression

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X <sup>b</sup>	.	Enter

- a. Dependent Variable: Y  
b. All requested variables entered.

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.807 <sup>a</sup>	.651	.644	2.66815	1.990

- a. Predictors: (Constant), X  
b. Dependent Variable: Y

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	663.279	1	663.279	93.170	.000 <sup>b</sup>
	Residual	355.951	50	7.119		
	Total	1019.231	51			

- a. Dependent Variable: Y  
b. Predictors: (Constant), X

Model	Coefficients <sup>a</sup>										
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta				Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	17.461	3.574		4.886	.000					
	X	.676	.070	.807	9.652	.000	.807	.807	.807	1.000	1.000

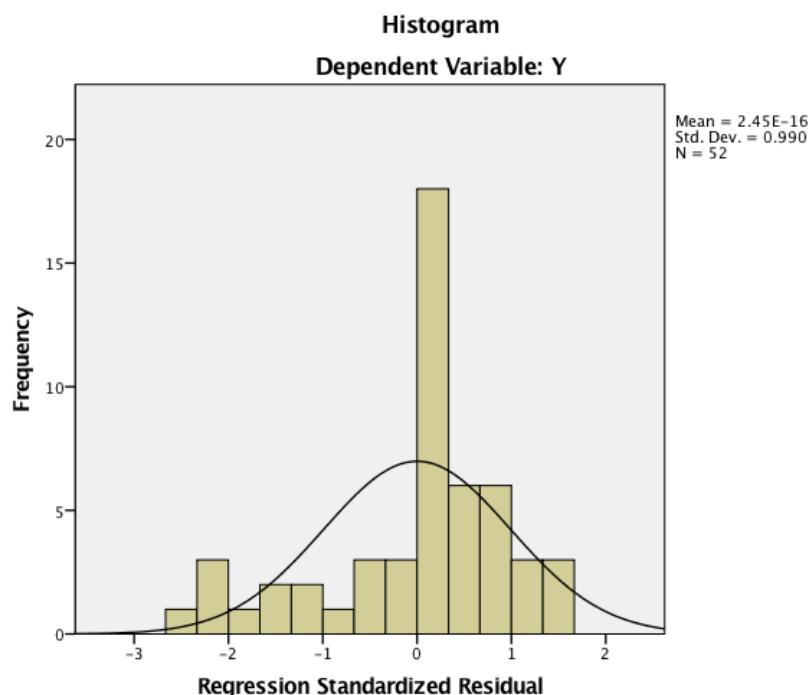
a. Dependent Variable: Y

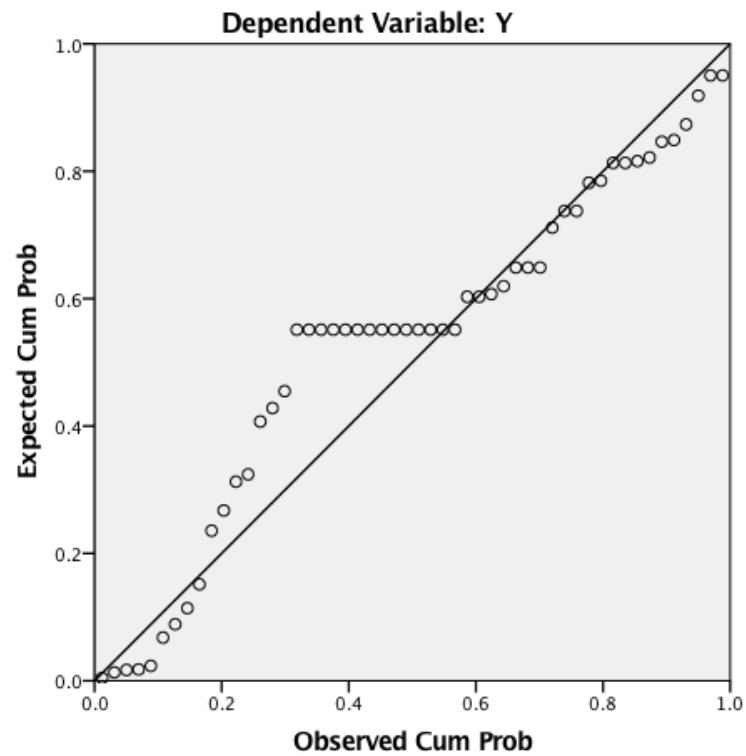
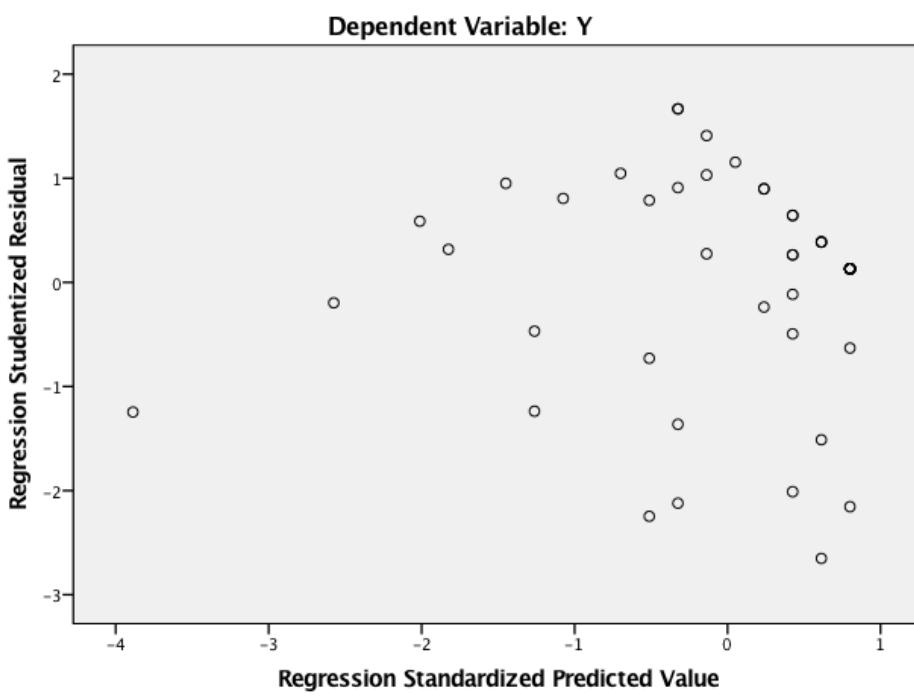
### Collinearity Diagnostics<sup>a</sup>

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index		Variance Proportions	
			(Constant)	X	(Constant)	X
1	1	1.995	1.000		.00	.00
	2	.005	19.264		1.00	1.00

a. Dependent Variable: Y

## Charts



**Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual****Scatterplot**

### Lampiran 6. R Tabel, t-tabel dan F Tabel

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
<b>1</b>	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
<b>2</b>	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
<b>3</b>	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
<b>4</b>	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
<b>5</b>	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
<b>6</b>	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
<b>7</b>	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
<b>8</b>	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
<b>9</b>	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
<b>10</b>	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
<b>11</b>	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
<b>12</b>	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
<b>13</b>	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
<b>14</b>	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
<b>15</b>	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
<b>16</b>	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
<b>17</b>	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
<b>18</b>	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
<b>19</b>	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
<b>20</b>	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
<b>21</b>	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
<b>22</b>	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
<b>23</b>	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
<b>24</b>	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
<b>25</b>	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
<b>26</b>	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
<b>27</b>	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
<b>28</b>	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
<b>29</b>	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
<b>30</b>	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
<b>31</b>	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
<b>32</b>	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
<b>33</b>	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
<b>34</b>	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
<b>35</b>	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
<b>36</b>	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
<b>37</b>	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
<b>38</b>	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
<b>39</b>	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
<b>40</b>	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
<b>41</b>	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
<b>42</b>	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
<b>43</b>	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
<b>44</b>	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
<b>45</b>	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
<b>46</b>	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
<b>47</b>	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
<b>48</b>	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
<b>49</b>	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
<b>50</b>	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432

**t-tabel****Titik Persentase Distribusi t (df = 41 – 80)**

df \ Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
df	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01689	2.41625	2.69510	3.29089
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28807
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00685	2.40022	2.67373	3.25451
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66178	3.23421
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
65	0.67828	1.29471	1.66884	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837
67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639
68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446
69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898	3.21260
70	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079
71	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903
72	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733
73	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567
74	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406
75	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298	3.20249
76	0.67773	1.29279	1.66515	1.99187	2.37642	2.64208	3.20096
77	0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37576	2.64120	3.19948
78	0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511	2.64034	3.19804
79	0.67761	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448	2.63950	3.19663
80	0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63869	3.19526

### F-Tabel

**Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05**

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
46	4.05	3.20	2.81	2.57	2.42	2.30	2.22	2.15	2.09	2.04	2.00	1.97	1.94	1.91	1.89
47	4.05	3.20	2.80	2.57	2.41	2.30	2.21	2.14	2.09	2.04	2.00	1.96	1.93	1.91	1.88
48	4.04	3.19	2.80	2.57	2.41	2.29	2.21	2.14	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
49	4.04	3.19	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
50	4.03	3.18	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.07	2.03	1.99	1.95	1.92	1.89	1.87
51	4.03	3.18	2.79	2.55	2.40	2.28	2.20	2.13	2.07	2.02	1.98	1.95	1.92	1.89	1.87
52	4.03	3.18	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.07	2.02	1.98	1.94	1.91	1.89	1.86
53	4.02	3.17	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
54	4.02	3.17	2.78	2.54	2.39	2.27	2.18	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
55	4.02	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.06	2.01	1.97	1.93	1.90	1.88	1.85
56	4.01	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
57	4.01	3.16	2.77	2.53	2.38	2.26	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
58	4.01	3.16	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.05	2.00	1.96	1.92	1.89	1.87	1.84
59	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.04	2.00	1.96	1.92	1.89	1.86	1.84
60	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.25	2.17	2.10	2.04	1.99	1.95	1.92	1.89	1.86	1.84
61	4.00	3.15	2.76	2.52	2.37	2.25	2.16	2.09	2.04	1.99	1.95	1.91	1.88	1.86	1.83
62	4.00	3.15	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.99	1.95	1.91	1.88	1.85	1.83
63	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
64	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.24	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
65	3.99	3.14	2.75	2.51	2.36	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.85	1.82
66	3.99	3.14	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.84	1.82
67	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.98	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
68	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
69	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.86	1.84	1.81
70	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.14	2.07	2.02	1.97	1.93	1.89	1.86	1.84	1.81
71	3.98	3.13	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.97	1.93	1.89	1.86	1.83	1.81
72	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
73	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
74	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.22	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.85	1.83	1.80
75	3.97	3.12	2.73	2.49	2.34	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.83	1.80
76	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
77	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
78	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.80
79	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.79
80	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.21	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.84	1.82	1.79
81	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.82	1.79
82	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
83	3.96	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
84	3.95	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
85	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
86	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.78
87	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.83	1.81	1.78
88	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.81	1.78
89	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
90	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78