

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

SKRIPSI



**Oleh:
Al Amin
140910248**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2020**

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

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu
syarat memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh
Al Amin
140910248**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2020**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Al Amin
NPM/NIP : 140910248
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul:

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

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun

Batam, 13 Februari 2020



Al Amin
140910248

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

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu
syarat memperoleh gelar Sarjana

Oleh
Al Amin
140910248

Telah disetujui oleh Pembimbing pada
tanggal seperti tertera di bawah ini

Batam, 13 Februari 2020



Dr. Hendri Herman, S.E., M.Si.
Pembimbing

ABSTRAK

Perubahan dan perkembangan di perusahaan membawa dampak yang cukup besar pada berbagai bidang yang mengikuti perekonomian dunia, dari ekonomi industri menuju ekonomi jasa. Salah satu perkembangan teknologi tersebut adalah perkembangan akan pengiriman dan penerimaan barang yang dapat dilakukan dengan mudah, cepat, dan aman. Dengan meningkatnya perkembangan teknologi, maka kebutuhan akan jasa pengiriman barangpun semakin meningkat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan dan standar operasional prosedur terhadap kepuasan pelanggan PT POS Indonesia di Batam Metode pengumpulan pengambilan sampel menggunakan metode *sampling Insidental* dan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Sampel yang digunakan sebanyak 390 responden. Hasil penelitian variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan nilai sebesar $19.647 > t\text{-tabel } 1,649$ dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Untuk variabel standar operasional prosedur memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai sebesar $3.512 > t\text{-tabel } 1,649$ dan nilai signifikan $0,000 < \alpha 0,05$. Sedangkan secara simultan kualitas pelayanan dan standar operasional prosedur berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai $F \text{ hitung } 239.712 > F \text{ tabel } 3,02$, nilai signifikansi diperoleh $0,000 < \alpha 0,05$. Berdasarkan hasil nilai $R \text{ Square } (R^2)$ sebesar, 0, 553 atau sebesar 55,3%. Hal ini berarti variabel kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan dan standar operasional prosedur 55,3% dan sisanya 44,7% merupakan faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan; Standar Operasioanl Prosedur; Kepuasan Pelanggan.

ABSTRAK

Changes and developments in the company have a considerable impact on various fields that follow the world economy, from the industrial economy to the service economy. One of these technological developments is the development of shipping and receiving goods that can be done easily, quickly, and safely. With the increasing development of technology, the need for freight forwarding services has also increased. The purpose of this study was to determine the quality of service and standard operating procedures on customer satisfaction of PT POS Indonesia in Batam. The method of collecting samples using the incidental sampling method and data collection techniques using questionnaires. The sample used was 390 respondents. The results of the study of service quality variables have a positive and significant effect on customer satisfaction, with a value of $19,647 > t\text{-table } 1.649$ and a significant value of $0,000 < 0.05$. For standard operating procedure variables have a positive and significant effect on customer satisfaction with a value of $3,512 > t\text{-table } 1.649$ and a significant value of $0,000 < \alpha 0.05$. While simultaneous service quality and standard operating procedures significantly influence customer satisfaction with an F value of $239.712 > F \text{ table } 3.02$, the significance value obtained $0.000 < \alpha 0.05$. Based on the results of the value of $R \text{ Square } (R^2)$ of $0,553$ or equal to 55.3% . This means that the variable of customer satisfaction can be explained by the variable service quality and standard operating procedures 55.3% and the remaining 44.7% is another factor not included in this study.

Keywords: *Service Quality; Standard Operating Procedures; Customer Satisfaction.*

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Panyayang yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom.,M.SI. selaku Rektor Universitas Putera Batam;
2. Ibu Rizki Tri Anugrah Bhakti, S.H.,M.H. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora;
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen;
4. Dr. Hendri Herman, S.E., M.Si. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam;
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam;
6. Bapak Berry Fernando selaku Kepala Bidang Pemasaran dan Sumber Daya Manusia PT Pos Indonesia (Persero) di Batam dan seluruh jajaran Kepala Bidang PT Pos Indonesia (Persero) di Batam yang telah memberikan izin penelitian;
7. Kepada yang tercinta Ayahanda Marwandi, Ibunda patemahwati, dan Adik Anisah dan anggam yang disayangi, terima kasih atas do,a, dukungan dan keulusan hati kepada penulis;
8. Kepada Kardi, Shaparudin, Jumadi, Zabur zain dan Fikardi, yang telah membantu saya menyelesaikan skripsi ini;
9. Teman-teman seperjuangan, sahabat dan semua orang yang penulis sayangi yang telah memberikan do,a, dukungan, nasehat, dan menemani penulis menyelesaikan skripsi ini;

Semoga Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Panyayang membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Amin.

Batam, 13 Februari 2020

Al Amin

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRAK</i>.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR RUMUS	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	6
1.3. Batasan Masalah.....	6
1.4. Rumusan Masalah	6
1.5. Tujuan penelitian.....	7
1.6. Manfaat penelitian.....	7
1.6.1. Manfaat Teoritis.....	7
1.6.2. Manfaat Praktis	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1. Teori Dasar.....	9
2.1.1. Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.1.1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.1.2. Strategi Kualitas Pelayanan.....	10
2.1.1.3. Tujuan Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.1.4. Indikator Kualitas Pelayanan	13
2.1.2. Standar Operasional Prosedur	14
2.1.2.1. Pengertian Standar Operasional Prosedur	14
2.1.2.2. Unsur-unsur dalam Penyusunan <i>Standard Operating Procedures</i> (SOP).....	15

2.1.2.3. Tujuan <i>Standard Operating Procedures</i> (SOP).....	17
2.1.2.4. Manfaat Penyusunan <i>Standard Operating Procedures</i> (SOP).....	18
2.1.2.5. Indikator Standar Operasional Prosedur	20
2.1.3. Kepuasan Pelanggan	21
2.1.3.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	21
2.1.3.2. Manfaat Kepuasan Pelanggan	22
2.1.3.3. Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	23
2.1.3.4. Indikator Kepuasan Pelanggan.....	24
2.2. Penelitian Terdahulu	25
2.3. Kerangka Pemikiran.....	30
2.3.1. Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	30
2.3.2. Standar Operasional Prosedur Terhadap Kepuasan Pelanggan	31
2.4. Hipotesis.....	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	31
3.1. Desain Penelitian.....	31
3.2. Defenisi Operasional Variabel	34
3.2.1. Variabel Independen	34
3.2.1.1. Kualitas Pelayanan	34
3.2.1.2. Standar Operasional Prosedur	35
3.2.2. Variabel Dependen.....	35
3.2.2.1. Kepuasan Pelanggan	35
3.3. Populasi dan Sampel	36
3.3.1. Populasi	36
3.3.2. Sampel.....	36
3.4. Teknik Pengumpulan Data	38
3.5. Metode analisis Data	40
3.5.1. Analisis Deskriptif.....	40
3.5.2. Uji Kualitas Data	42
3.5.2.1. Uji Validitas	42
3.5.2.2. Uji Reliabilitas	43
3.5.3. Uji Asumsi Klasik Regresi	44
3.5.3.1. Uji Normalitas.....	44
3.5.3.2. Uji Heteroskedastisitas.....	45

3.5.3.3. Uji Multikolineritas.....	45
3.5.4. Uji Pengaruh	46
3.5.4.1. Analisis Regresi Linear Berganda.....	46
3.5.4.2. Koefisien Determinasi (R^2)	47
3.5.5. Uji Hipotesis	48
3.5.5.1. Uji Pengaruh Parsial (Uji t).....	48
3.5.5.2. Uji Pengaruh Simultan (Uji F)	48
3.6. Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	49
3.6.1. Lokasi Penelitian	49
3.6.2. Jadwal Penelitian	49
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	50
4.1. Hasil Penelitian	50
4.1.1. Profil Responden	50
4.1.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	51
4.1.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
4.1.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	52
4.1.2. Analisis Deskriptif	53
4.1.2.1. Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)	53
4.1.2.2. Variabel Standar Operasional Prosedur (X_2)	55
4.1.2.3. Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	56
4.1.3. Uji Kualitas Data.....	57
4.1.3.1. Uji Validitas	57
4.1.3.2. Uji Reliabilitas	59
4.1.4. Hasil Uji Asumsi Klasik Regresi	60
4.1.4.1. Uji Normalitas.....	60
4.1.4.2. Uji Multikolineritas	63
4.1.4.3. Uji Heteroskedastisitas.....	64
4.1.5. Hasil Uji Pengaruh	65
4.1.5.1. Analisis Regresi Linear Berganda.....	65
4.1.5.2. Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	67
4.1.6. Hasil Uji Hipotesis	68

4.1.6.1. Uji t (Pengujian Secara Parsial)	68
4.1.6.2. Uji F (Simultan)	69
4.2. Pembahasan.....	70
4.2.1. Analisis Deskriptif	70
4.2.1.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	70
4.2.1.2. Pengaruh Standar Operasional Prosedur Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	71
4.2.1.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur Terhadap Kepuasan Pelanggan	72
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	73
5.1. Simpulan..	73
5.2. Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	32
Gambar 4.1 Uji Normalitas (Histogram)	61
Gambar 4.2 Uji Normalitas Dengan Normal P-PPlot.....	62

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Survei Top Brand 3 Tahun Terakhir.....	3
Tabel 1.2 Data Ekspres Barang POS Batam Center	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	28
Tabel 3.1 Independen (X1).....	34
Tabel 3.2 Independen (X2).....	35
Tabel 3.3 Dependen (Y)	36
Tabel 3.4 Skala Likert Pada Teknik Pengumpulan Data.....	39
Tabel 3.5 Kriteria Analisis Deskriptif	41
Tabel 3.6 Waktu Penelitian	49
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Umur	51
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan	52
Tabel 4.4 Kriteria Analisis Deskripsi	53
Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Responden untuk Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	54
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden untuk Variabel Standar Operasional Prosedur (X2).....	55
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden untuk Kepuasan Pelanggan (Y)	56
Tabel 4.8 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur	58
Tabel 4.9 Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	59
Tabel 4.10 Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan	59
Tabel 4.11 Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur	60
Tabel 4.12 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov	63
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinieraritas	64
Tabel 4.14 Hasil Uji Heteroskedastisitas	65
Tabel 4.15 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	66
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²)	67
Tabel 4.17 Hasil Uji t	68
Tabel 4.18 Uji F.....	69

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 Slovin	37
Rumus 3.2 Rentang Skala	41
Rumus 3.3 Kolerasi product moment.....	43
Rumus 3.4 Alpha Cronbach	44
Rumus 3.5 Analisis Regresi Linear Berganda	46
Rumus 3.6 Koefisien Determinasi	47