

**ANALISIS STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
(SOP) YANG BERKUALITAS DI PT. TIKI JALUR
NUGRAHA EKAKURIR (JNE) BEKASI UTARA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

SKRIPSI

Oleh :

**ERMANO ARIF FIRDAUS
201610215293**



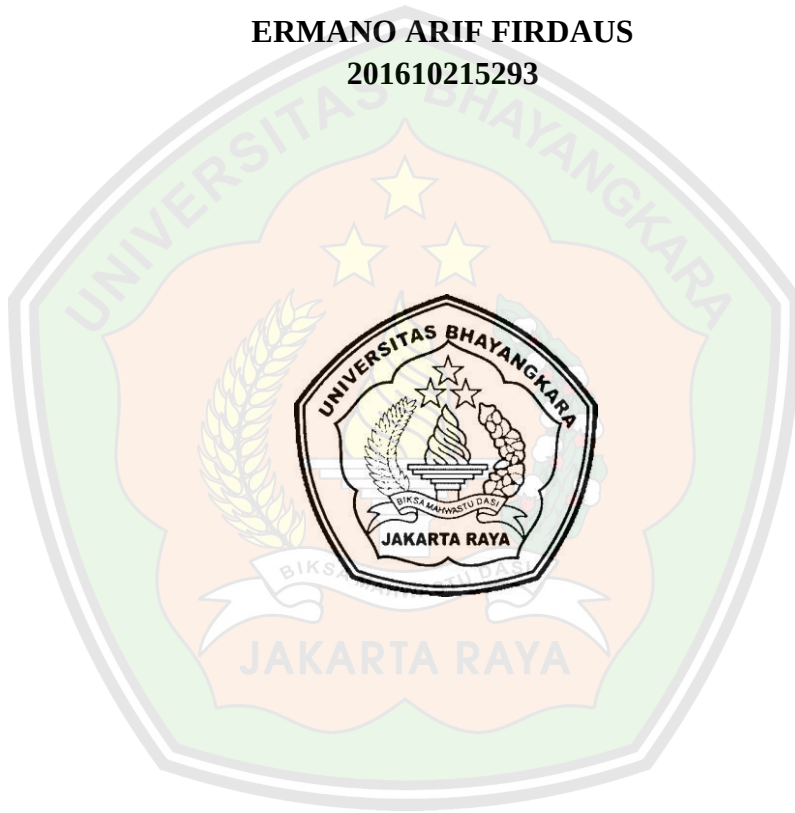
**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2022**

**ANALISIS STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
(SOP) YANG BERKUALITAS DI PT. TIKI JALUR
NUGRAHA EKAKURIR (JNE) BEKASI UTARA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

SKRIPSI

Oleh :

**ERMANO ARIF FIRDAUS
201610215293**



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2022**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Analisis Standar Operasional Prosedur (SOP)
yang Berkualitas di PT. Tiki Jalur Nugraha
Ekakurir (JNE) Bekasi Utara Terhadap
Kepuasan Pelanggan

Nama Mahasiswa : Ermano Arif Firdaus

Nomor Pokok Mahasiswa : 201610215293

Program Studi / Fakultas : Teknik Industri / Teknik

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : Kamis, 3 Februari 2022



Bekasi, 10 Februari 2022

MENYETUJUI,

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Tyastuti Sri Lestari, S. Si., MM.

NIDN : 0327036701

Arif Nuryono, ST., MT.

NIDN : 0319037702

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Standar Operasional Prosedur (SOP)
yang Berkualitas di PT. Tiki Jalur Nugraha
Ekakurir (JNE) Bekasi Utara Terhadap
Kepuasan Pelanggan

Nama Mahasiswa : Ermano Arif Firdaus

Nomor Pokok Mahasiswa : 201610215293

Program Studi / Fakultas : Teknik Industri / Teknik

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : Kamis, 3 Februari 2022

Bekasi, 10 Februari 2022

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Denny Siregar, S.T. M.Sc.
NIDN: 0322087201

Penguji I : Ratna Suminar S, S.T.,M.M.
NIDN: 0314047502

Penguji II : Dr. Tyastuti Sri Lestari, S. Si.,MM.
NIDN: 0327036701

MENGETAHUI,

Ketua Program
Studi Teknik Industri



Yuri Delano Regent Montororing, ST.,MT
NIDN : 0309098501

Dekan
Fakultas Teknik



Dr. Ismaniah, S.Si., M.M.
NIDN : 0309036503

LEMBAR PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul,

“Analisis Standar Operasional Prosedur (SOP) yang Berkualitas di PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Bekasi Utara Terhadap Kepuasan Pelanggan”

Ini adalah hasil penelitian saya sendiri, tidak termasuk bahan penulisan dari orang lain. Kecuali kutipan-kutipan untuk gambaran yang dimana sudah jelas sumbernya dan sesuai dengan aturan penyusunan penelitian.

Jika dikemudian hari terdapat kecurangan dalam pekerjaan dalam penelitian ini, maka saya akan bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang sesuai dengan ketentuan yang ada.

Saya mengizinkan skripsi ini untuk dipinjam dan disalin melalui perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya menyetujui perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan makalah yang berbentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Bekasi, 3 Februari 2022

Yang membuat pernyataan,



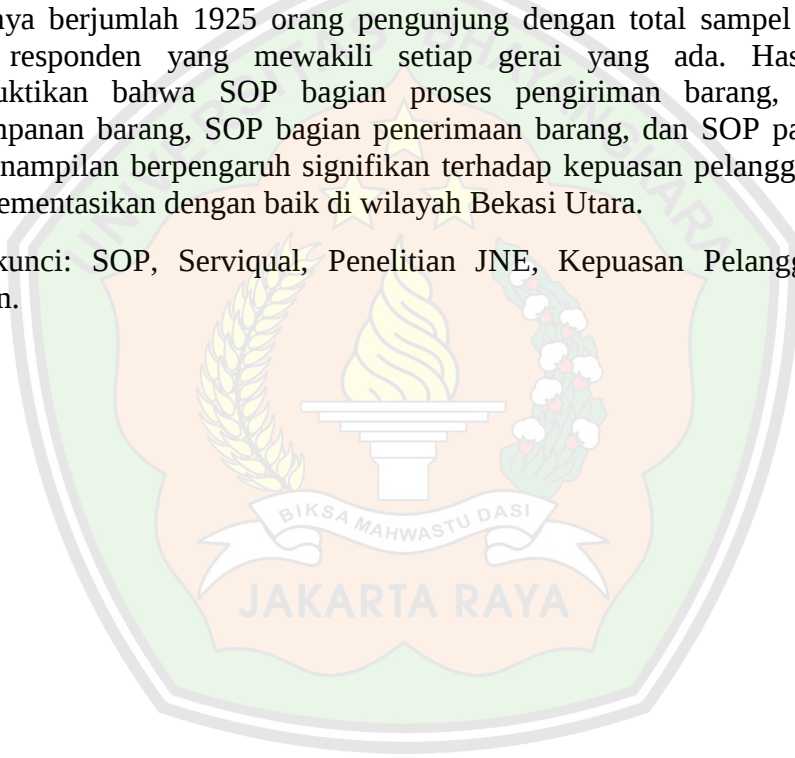
Ermano Arif Firdaus

201612015293

ABSTRAK

Ermano Arif Firdaus, 201610215293. Analisis Standar Operasional Prosedur (SOP) yang Berkualitas di PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Bekasi Utara Terhadap Kepuasan Pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah gerai di wilayah bekasi utara sudah menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang sesuai sehingga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan secara simultan dan secara parsial serta memberikan usulan perbaikan dari permasalahan yang ditemukan. Penelitian dilakukan di wilayah Bekasi Utara pada 6 kecamatan yaitu Harapan Baru, Harapan Jaya, Kaliabang Tengah, Perwira, Marga Mulya dan Teluk Pucung dengan jumlah gerai sebanyak 11 unit. Populasi pengujung yang ditemukan dari hasil pengamatan dilapangan pada setiap pekannya berjumlah 1925 orang pengunjung dengan total sampel sebanyak 99 orang responden yang mewakili setiap gerai yang ada. Hasil penelitian membuktikan bahwa SOP bagian proses pengiriman barang, SOP bagian penyimpanan barang, SOP bagian penerimaan barang, dan SOP pakaian, waktu dan penampilan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan serta telah diimplementasikan dengan baik di wilayah Bekasi Utara.

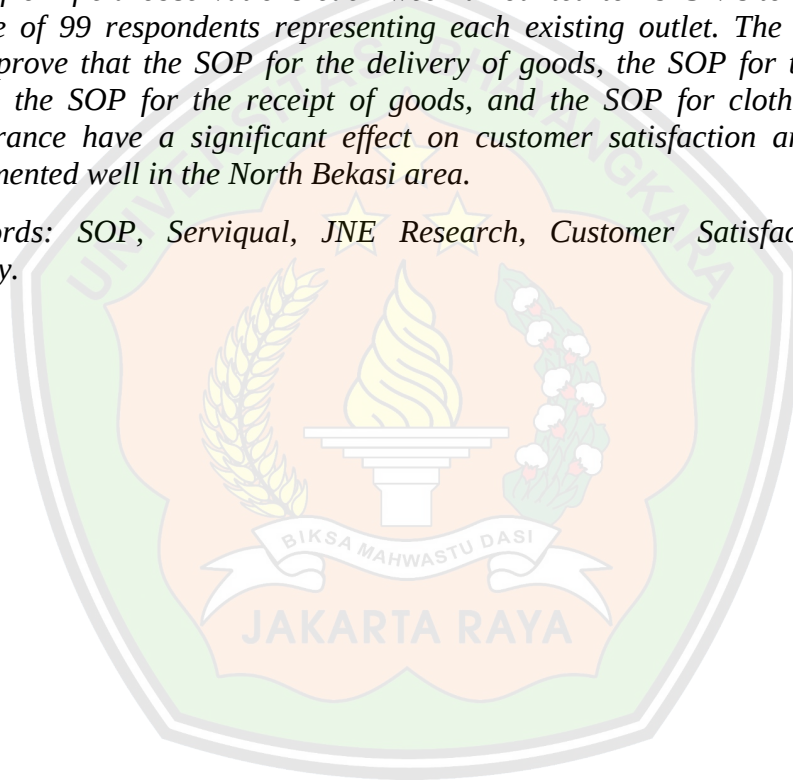
Kata kunci: SOP, Serviquial, Penelitian JNE, Kepuasan Pelanggan, Kualitas layanan.



ABSTRACT

Ermano Arif Firdaus, 201610215293. *Analysis of The Quality of Standard Operating procedures (SOP) at PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) in The Northern Bekasi Region on Customer Satisfaction. This study aims to determine whether outlets in the northern Bekasi area have implemented the appropriate Standard Operating Procedures (SOP) so that they affect customer satisfaction simultaneously and partially and provide suggestions for improvements to the problems found. This research was conducted in the North Bekasi area in 6 sub-districts, namely Harapan Baru, Harapan Jaya, Central Kaliabang, Perwira, Marga Mulya and Teluk Pucung with 11 units of outlets. The visitor population found from field observations each week amounted to 1925 visitors with a total sample of 99 respondents representing each existing outlet. The results of the study prove that the SOP for the delivery of goods, the SOP for the storage of goods, the SOP for the receipt of goods, and the SOP for clothing, time and appearance have a significant effect on customer satisfaction and have been implemented well in the North Bekasi area.*

Keywords: SOP, Serviquial, JNE Research, Customer Satisfaction, Service Quality.



**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Sebagai civitas akademik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, dengan ini saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ermano Arif Firdaus

NPM : 201610215293

Program Studi : Teknik Industri

Fakultas : Teknik

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Hak Bebas Royalti Non- Eksklusif (*Non – Exclusive Royalty-Right*). Atas karya ilmiah saya yang berjudul :

“Analisis Standar Operasional Prosedur (SOP) yang Berkualitas di PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Bekasi Utara Terhadap Kepuasan Pelanggan”

Beserta perangkat yang sudah ada, dengan hak yang bebas royalti non-eksklusif ini Universitas Bhayangkara Jakarta Raya berhak menyimpan, mengalih media atau memformatkan, mengelolanya dalam bentuk basis data (*database*), mendistribusikan dan menampilkan akademis tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik hak cipta

Segala bentuk tuntutan hukuman yang terjadi atas pelanggaran hak cipta dalam karya ilmiah ini akan menjadi tanggung jawab saya pribadi.

Bekasi, 3 Februari 2022



Ermano Arif Firdaus

201612015293

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Standar Operasional Prosedur (SOP) yang Berkualitas di PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Bekasi Utara Terhadap Kepuasan Pelanggan” ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan meraih gelar sarjana strata satu Fakultas Teknik di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Dengan kesempatan ini peneliti akan menyampaikan ucapan trimakasih serta penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Irjen Pol. (Purn), Dr. Bambang Karsono, Drs., S.H., M.M. Selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Ibu Dr. Ismaniah, S.Si., M.M. Selaku Dekan Fakultas Teknik, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Bapak Yuri Delano Regent Montororing, ST.,MT selaku Ketua program studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Bapak Ir. Zulkani Sinaga.,MT selaku dosen Pembimbing Akademik TID A2 Regular Pagi.
5. Ibu Dr. Tyastuti Sri Lestari, S.Si.,MM. Selaku dosen pembimbing pertama.
6. Bapak Arif Nuryono.ST.,MT Selaku dosen pembimbing kedua.
7. Ibu Denny Siregar, S.T. M.Sc selaku dosen penguji I
8. Ibu Ratna Suminar S, S.T.,M.M selaku dosen penguji II
9. Orang tua, kakak dan teman-teman yang telah memberikan doa, semangat selama penyusunan skripsi ini.
10. Serta semua pihak yang telah membantu selama penulisan ini, baik berupa materil maupun nonmateril selama penyusunan skripsi berlangsung.

Bekasi, 3 Februari 2022


Ermano Arif Firdaus

201612015293

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Rumusan Masalah.....	8
1.4 Batasan Masalah.....	8
1.5 Tujuan Penelitian	9
1.6 Manfaat Penelitian.....	9
1.7 Tempat dan Waktu Penelitian	10
1.8 Metode Pengumpulan Data	10
1.9 Sistematika Penulisan.....	11
BAB II LANDASAN TEORI	13
2.1 <i>Standart Opreating Procedure (SOP)</i>	13
2.1.1 Pengertian SOP	13
2.1.2 Tahap Penting Dalam Penyusunan SOP Perusahaan.....	13
2.1.3 Fungsi <i>Standart Oprating Procedure</i>	14
2.2 Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>)	14
2.2.1 Pengertian Kualitas	15
2.2.2 Pengertian Pelayanan.....	15
2.2.3 Kualiatas Pelayanan.....	16

2.2.4 Dimensi Kualitas	16
2.2.5 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	18
2.2.6 Pengukuran Kualitas Pelayanan	18
2.3 Kepuasan Pelanggan	19
2.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	19
2.3.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	20
2.4 Populasi dan Sampel Penelitian	21
2.5 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	22
2.5.1 Uji Validitas	22
2.5.2 Uji Reliabilitas	23
2.6 Teknik Analisis Data	23
2.6.1 Uji Normalitas	24
2.6.2 Uji Linieritas	24
2.6.3 Uji Multikolineritas	25
2.6.4 Analisis Regresi Berganda	25
2.6.5 Uji T	26
2.6.6 Uji F	27
2.6.7 Koefesieen Determinasi R ²	27
2.7 SPSS (<i>Statistical Product and Service Solution</i>)	28
2.8 Analisis <i>Brainstorming</i>	29
2.9 Fishbone Diagram	30
2.10 Penelitian Terdahulu	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	34
3.1 Jenis Penelitian	34
3.2 Variabel Penelitian	34
3.2.1 Subjek dan Objek penelitian	34
3.2.2 Variabel dan Definisi Konseptual Variabel Penelitian	35
3.2.3 Identifikasi Variabel Penelitian	35
3.3 Jenis Data Penelitian	36
3.3.1 Jenis data	36
3.4 Metode Pengumpulan Data	37
3.5 Populasi, Sampel dan teknik Pengambilan Sampel	40

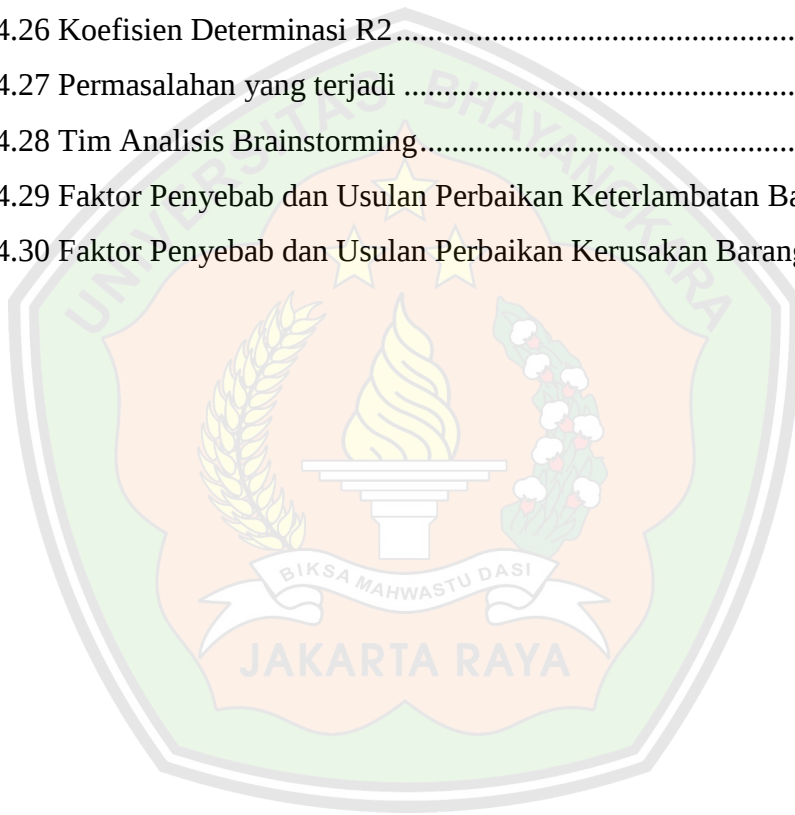
3.5.1 Populasi	40
3.5.2 Sampel	41
3.5.3 Teknik Pengambilan Sampel	42
3.6 Pengujian Data	42
3.6.1 Uji Validitas.....	42
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	43
3.7 Teknik Analisa Data.....	44
3.7.1 Uji Nomalitas.....	44
3.7.2 Uji Lineritas	44
3.7.3 Uji Multikolineritas	45
3.7.4 Analisis Regresi Berganda.....	46
3.7.5 Uji T.....	46
3.7.6 Uji F.....	47
3.7.7 Koefesieen Determinasi R2	47
3.8 Kerangka Konseptual	48
3.9 Alur Penelitian.....	48
3.10 Perumusan Hipotesis	50
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	52
4.1 Hasil Pengumpulan Data	52
4.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden	52
4.1.2 Deskriptif Karakteristik data.....	54
4.1.3 Deskriptif Hasil Wawancara.....	58
4.2 Hasil Pengujian Data	60
4.2.1 Uji Validitas.....	60
4.2.2 Uji Reliabilitas	63
4.3 Hasil Analisa Data.....	64
4.3.1 Uji Nomalitas.....	64
4.3.2 Uji Lineritas	66
4.3.3 Uji Multikolineritas	68
4.3.4 Analisis Regresi Berganda.....	69
4.3.5 Uji T.....	70
4.3.6 Uji F.....	72

4.3.7 Koefesieen Determinasi R2	72
4.4 Pembahasan	73
4.4.1 Pengaruh SOP Pengiriman Barang Terhadap Kualitas Layanan.....	73
4.4.2 Pengaruh SOP Penyimpanan Barang Terhadap Kualitas Layanan ..	74
4.4.3 Pengaruh SOP Penerimaan Barang Terhadap Kualitas Layanan	75
4.4.4 Pengaruh SOP Pakaian, Waktu dan Penampilan Terhadap Kualitas Layanan.....	75
4.4.5 Analisis <i>Brainstorming</i>	76
4.4.6 Analisis <i>Fishbone</i>	81
BAB V PENUTUP	85
5.1 Kesimpulan.....	85
5.2 Saran	86
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

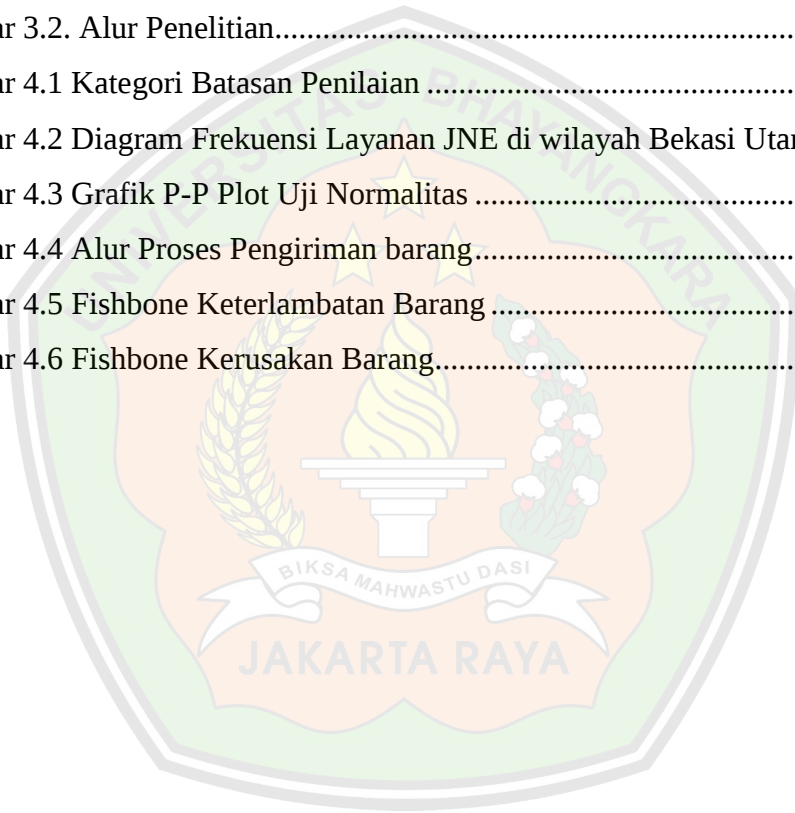
	Halaman
Tabel 1.1 Top Brand Award 2020	3
Tabel 1.2 Luas dan Wilayah Kota Bekasi.....	5
Tabel 1.3 Persebaran gerai JNE di wilayah Bekasi Utara.....	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	32
Tabel 3.1 Variabel Independen	36
Tabel 3.2 Variabel Dependen.....	36
Tabel 3.3 Kuesioner Terbuka.....	38
Tabel 3.4 Alternatif Jawaban	38
Tabel 3.5 Variabel SOP.....	39
Tabel 3.6 Variabel Kepuasan Pelanggan	40
Tabel 3.7 Jumlah Pengunjung Gerai JNE di wilayah Bekasi Utara perminggu	40
Tabel 3.8 Jumlah Suara Responden	41
Tabel 4.1 Karakteristik Respondem Berdasarkan Usia.....	52
Tabel 4.2 Karakteristik Respondem Berdasarkan jenis kelamin	53
Tabel 4.3 Karakteristik Respondem Berdasarkan Pekerjaan	53
Tabel 4.4 SOP Bagian Pengiriman.....	55
Tabel 4.5 SOP Penyimpanan Barang	55
Tabel 4.6 SOP Penerimaan Barang.....	56
Tabel 4.7 SOP Pakaian, Waktu dan Penampilan	57
Tabel 4.8 Kepuasan Pelanggan	57
Tabel 4.9 Frekuensi Penggunaan Layanan JNE di wilayah Bekasi Utara	58
Tabel 4.10 Kendala Yang Dirasakan Konsumen	59
Tabel 4.11 Uji Validitas SOP Pengiriman	60
Tabel 4.12 Uji Validitas SOP Penyimpanan Barang	61
Tabel 4.13 Uji Validitas SOP Penerimaan Barang	61
Tabel 4.14 Uji Validitas SOP Pakaian, Waktu Dan Penampilan.....	62
Tabel 4.15 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan.....	62
Tabel 4.16 Tingkat Reliabilitas	63
Tabel 4.17 Uji Reliabilitas	63

Tabel 4.18 Uji Kolmogorov-Smirnov	65
Tabel 4.19 SOP Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan	66
Tabel 4.20 SOP Penyimpanan Barang Terhadap Kepuasan Pelanggan	66
Tabel 4.21 SOP Penerimaan Barang Terhadap Kepuasan Pelanggan	67
Tabel 4.22 SOP Pakaian, Waktu dan Penampilan Terhadap Kepuasan Pelanggan	67
Tabel 4.23 Uji Multikolinieritas.....	68
Tabel 4.24 Regresi Linier Berganda	69
Tabel 4.25 Uji F	72
Tabel 4.26 Koefisien Determinasi R ²	73
Tabel 4.27 Permasalahan yang terjadi	77
Tabel 4.28 Tim Analisis Brainstorming.....	78
Tabel 4.29 Faktor Penyebab dan Usulan Perbaikan Keterlambatan Barang ..	81
Tabel 4.30 Faktor Penyebab dan Usulan Perbaikan Kerusakan Barang.....	83



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Persentase Usaha/Perusahaan Jasa Aktivitas Pos dan Kurir di Indonesia, Tahun 2017	1
Gambar 1.2 Alur Oprasional	4
Gambar 2.1 Kriteria Reliabilitas	23
Gambar 2.2 SPSS IBM <i>Statistic</i> 25	28
Gambar 2.3 Fishbone Diagram	30
Gambar 3.1. Kerangka konseptual	48
Gambar 3.2. Alur Penelitian.....	49
Gambar 4.1 Kategori Batasan Penilaian	54
Gambar 4.2 Diagram Frekuensi Layanan JNE di wilayah Bekasi Utara	59
Gambar 4.3 Grafik P-P Plot Uji Normalitas	64
Gambar 4.4 Alur Proses Pengiriman barang.....	77
Gambar 4.5 Fishbone Keterlambatan Barang	82
Gambar 4.6 Fishbone Kerusakan Barang.....	84



DAFTAR LAMPIRAN

1. Tabel Kuesioner
2. Validitas Dan Reliabilitas Instrumen
3. Uji Normalitas
4. Uji Linieritas
5. Uji Multikolinieritas, Regresi Berganda, Determinasi R²
6. SOP JNE

