

**PENGARUH STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN KAFE FIFTY FIFTY JEMBER**

**SKRIPSI**

**Diajukan Guna Melengkapi Tugas Akhir dan Memenuhi Satu Syarat Untuk  
Menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1) dan Memperoleh Gelar Sarjana  
Manajemen**



**Oleh:  
GAZA GABRIELLA CHAPITOLINE  
1910411175**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
2024**

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda di bawah ini:

Nama : Gaza Gabriella Chapitoline  
NIM : 1910411175  
Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: **PENGARUH STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KAFE FIFTY FIFTY JEMBER**, adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan plagiat atau jiplakan, saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut dimuka hukum, jika ternyata dikemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 18 Juli 2024  
Yang menyatakan,



Gaza Gabriella Chapitoline  
1910411175

SKRIPSI

PENGARUH STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN KAFE FIFTY FIFTY JEMBER



Oleh:  
**GAZA GABRIELLA CHAPITOLINE**  
1910411175

**Pembimbing:**

**Dosen Pembimbing Utama : Dr. Ir. Eko Budi Satoto, M.MT.**

**Dosen Pembimbing Pendamping : Dra. Wenny Murtaliningtyas, M.Si.**

## PENGESAHAN

Skripsi berjudul: **PENGARUH STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KAFE FIFTY FIFTY JEMBER**, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Senin

Tanggal : 29 Juli 2024

Tempat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

Tim penguji,

  
**Dr. Nurul Oomariah, MM.**

NPK. 1967081010603426

Anggota 1,

Anggota 2,

  
**Dr. Ir. Eko Budi Satoto, M.MT.**

NPK. 1967101611803861

  
**Dra. Wenny Murtaliningtyas, M.Si.**

NPK. 1964110818407039

Mengesahkan:

Dekan,

Ketua Jurusan,



**Maheni Ika Sari, SE., MM.**

NIP. 197708112005012001

  
**Dr. Trias Setyowati, SH., SE., MM.**

NPK. 1972032710509477

## PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat berfikir, kesehatan dan kebahagiaannya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Dalam kesempatan kali ini saya ucapkan terima kasih banyak kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses menyelesaikan skripsi ini diantaranya:

1. Orang tua saya, Bapak Lukman Effendi dan Ibu Nurul Mahmudah Rochani tercinta dan tersayang dengan tulus membesarkanku, mendidikku dan selalu mendoakanku dengan tiada henti hentinya
2. Pendamping hidup saya, Mohammad Brian Aldeviyana yang selalu memberikan support dan menyayangiku.
3. Anakku tersayang, Sylvida Tavisha Kyra yang menjadi alasan saya untuk terus semangat menjalani hari hari.
4. Keluarga Besar saya, Bunda Titis, Ayah Suliyono, Jibriel, Dev, Fellicya, dan Yasmine yang telah menyayangiku dan memberikanku semangat yang luar biasa dan kedua kucing tercinta saya Bubu, Boy, Abu dan Black yang selalu ada untuk menghibur saya dikala saya lelah.
5. Sahabatku tersayang, Aliyyah, Della, Lenny, Mayda, Tyas, Rezha, Salsa, Tazkiya, Vina, Sabrina, Maya, Vania, Alm Indah, Kakak Selvi, terima kasih sudah menemani dan menyayangiku.
6. Keluarga Besar IMM Komisariat Akademos. Riyyah, Epik, Elsa, Dinda, Rama, Mas Hasan, Mbak Miftah, Kak Tutik, Vara, Kholise, Dita, Alfani, Fabani, Udin, Alfian dan semuanya, mohon maaf tidak bisa menyebutkan semuanya satu persatu.
7. Keluarga Besar Manajemen D 2019, beserta Almamater Universitas Muhammadiyah Jember yang saya banggakan.

## MOTTO

“Dan Sesungguhnya Akan Selalu Ada Kemudahan Setelah Kesulitan. Maka Apabila Kamu Telah Selesai (Dari Suatu Urusan), Kerjakanlah Dengan Sungguh-Sungguh (Urusan) Yang Lain”

(Surah Ash-Sarh: 5-6)

“Angin Tidak Berhembus Untuk Menggoyangkan Pepohonan, Melainkan Menguji Kekuatan Akarnya”

(Ali bin Abi Thalib)



## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillahirabbilalamin segala puj dan puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat, dan hidayahnya yang melimpah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Kualitas Pelayanan Kafe Fifty Fifty Jember”. Skripsi ini merupakan karya penulis dan merupakan salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunan hingga dapat selesai, penulis menyadari telah banyak pihak yang membantu, membimbing dan mendorong serta memberi semangat pada penulis. Penulis sadar tanpa bantuan dari berbagai pihak, penulis akan mengalami kesulitan dalam menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu pada kesempatan kali ini, penulis mengucapkan banyak terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Hanafi, M.Pd. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember
2. Bapak Dr. Bagus Setya Rintyarna, M.Kom. selaku Wakil Rektor 1 Universitas Muhammadiyah Jember, Bapak Sasmiyanto, S.Kep., Ners, M.Kes. selaku Wakil Rektor 2 Universitas Muhammadiyah Jember dan Bapak Dr. Sofyan Rofi, M.Pd.I. selaku Wakil Rektor 3 Universitas Muhammadiyah Jember
3. Ibu Maheni Ika Sari SE., MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember
4. Ibu Dr. Trias Setyowati, SH., SE., MM. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember
5. Bapak Dr. Ir. Eko Budi Satoto, M.MT. selaku dosen pembimbing 1 dan Ibu Dra. Wenny Murtaliningtyas, M.Si. selaku dosen pembimbing 2 saya yang telah memberikan saran, bimbingan, dan arahan dalam mengerjakan skripsi ini.
6. Ibu Dr. Nurul Qomariah, MM selaku dosen penguji skripsi yang memberikan saran dan masukan agar skripsi dapat selesai dengan baik.
7. Bapak dan ibu dosen yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang bermanfaat.

Atas segala bekal dan amal baik yang selalu diberikan kepada penulis, seemoga diberikan balasan oleh Allah SWT dengan sebaik mungkin. Besar harapan penulis semoga dapat memberikan referensi bagi pembacanya nanti.

Fastabiqul Khairat, Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Jember, 18 Juli 2024

Yang menyatakan,

**Gaza Gabriella Chapitoline**  
**1910411175**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	i
<b>PERNYATAAN</b> .....	i
<b>PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	ii
<b>PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	iv
<b>MOTTO</b> .....	v
<b>ABSTRAK</b> .....	vi
<b>ABSTRAC</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiii
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	5
2.1 Landasan Teori.....	5
2.2 Penelitian Terdahulu.....	9
2.3 Kerangka Pemikiran.....	13
2.4 Hipotesis Penelitian.....	14
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN</b> .....	15
3.1 Identifikasi Variabel.....	15
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	15
3.3 Desain Penelitian.....	17
3.4 Jenis Data.....	17
3.5 Populas.....	18
3.6 Sampel.....	18
3.7 Teknik Pengambilan Sampel.....	18
3.8 Teknik Pengumpulan Data.....	18
3.9 Teknik Analisis Data.....	19
<b>BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	22
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	22
4.2 Statistk Deskriptif Responden.....	24
4.3 Analisis Data.....	39
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	48
5.1 Kesimpulan.....	48
5.2 Saran.....	48
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	49



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Kafe Di Daerah Kampus .....	2
Tabel 1.2 Ulasan Google dan Instagram di Kafe Fifty Fifty Jember .....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	10
Tabel 4.1 Data Responden Jenis Kelamin .....	25
Tabel 4.2 Data Responden Usia .....	25
Tabel 4.3 Data Pekerjaan.....	26
Tabel 4.4 Data Menjadi Pengikut Media Sosial Kafe Fifty Fifty Jember .....	26
Tabel 4.5 Data Pernah Membeli Produk Kafe Fifty Fifty Jember Minimal Dua Kali .....	27
Tabel 4.6 Data Saya Menilai Pelayanan Kafe Fifty Fifty Jember Sangat Efisien .....	27
Tabel 4.7 Data Saya Menilai Kafe Fifty Fifty Jember Waktu Tunggu Pesanan Sangat Cepat.....	28
Tabel 4.8 Data Saya Menilai Kafe Fifty Fifty Jember Responsif Dalam Menerima Keluhan Masalah.....	28
Tabel 4.9 Data Saya Menilai Waktu Penyelesaian Masalah Sangatlah Cepat .....	29
Tabel 4.10 Data Saya Menilai Waktu Penyelesaian Masalah Sangatlah Cepat .....	30
Tabel 4.11 Data Saya Menilai Kafe Fifty Fifty Jember Efektif Dalam Menjaga Hubungan Baik Dengan Konsumen.....	31
Tabel 4.12 Data Saya Menilai Kafe Fifty Fifty Jember Efektif Dalam Menjaga Kerja Sama Antar Karyawan.....	31
Tabel 4.13 Data Saya Menilai Kafe Fifty Fifty Jember Efektif Dalam Memilih Tempat Operasional.....	32
Tabel 4.14 Data Saya Menilai Kafe Fifty Fifty Jember Dapat Konsisten Perihal Rasa Makanan Dan Minuman .....	33
Tabel 4.15 Data Saya Menilai Kualitas Pelayanan Kafe Fifty Fifty Jember Dapat Konsisten Dari Waktu Ke Waktu .....	34
Tabel 4.16 Data Saya Menilai Kafe Fifty Fifty Kafe Fifty Fifty Jember Konsisten Dengan <i>Value</i> Yang Diterima Konsumen .....	34
Tabel 4.17 Data Saya Menilai Kafe Fifty Fifty Jember Konsisten Perihal Tempat Dan Fasilitas Yang Nyaman Dan Bersih .....	35
Tabel 4.18 Data Saya Menilai Pelayanan Kafe Fifty Fifty Jember Dapat Dirasakan Dan Diidentifikasi Dengan Mudah.....	36
Tabel 4.19 Data Saya Menilai Pelayanan Kafe Fifty Fifty Jember Dapat Memberikan Kepuasan Kepada Para Pelanggan .....	37
Tabel 4.20 Data Saya Menilai Kafe Fifty Fifty Jembercepat Dalam Melayani Para Pelanggan Termasuk Keluhannya .....	37
Tabel 4.21 Data Saya Menilai Pelayanan Kafe Fifty Fifty Tetap Sama Dan Terjaga Dari Pembelian Sebelumnya .....	38
Tabel 4.22 Data Saya Menilai Kafe Fifty Fifty Jember Memberikan Pelayanan Dengan Bentuk Promo Yang Menyenangkan .....	39
Tabel 4.23 Data Hasil Uji Validitas .....	40
Tabel 4.24 Data Hasil Uji Reliabilitas.....	41

Tabel 4.25 Data Hasil Uji Normalitas .....	41
Tabel 4.26 Data Hasil Uji Multikolonieritas .....	42
Tabel 4.27 Data Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	42
Tabel 4.28 Data Hasil Uji Linier Berganda .....	43
Tabel 4.29 Data Hasil Uji t .....	44
Tabel 4.30 Data Hasil Koefisien Diterminasi (R <sup>2</sup> ) .....	45



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	13
Gambar 4.1 Logo Kafe Fifty Fifty Jember.....	22
Gambar 4.2 Struktur Kafe Fifty Fifty Jember.....	23



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pertanyaan Wawancara .....	51
Lampiran 2 Data Tabulasi Kuesioner .....	55
Lampiran 3 Hasil Statistik Deskriptif.....	61
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas .....	67
Lampiran 5 Hasil Uji Reabilitas .....	69
Lampiran 6 Hasil Uji Asumsi Klasik .....	70
Lampiran 7 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	72
Lampiran 8 Tabel R.....	73
Lampiran 9 Tabel T .....	77
Lampiran 10 Bukti Penyebaran Kuesioner .....	81

