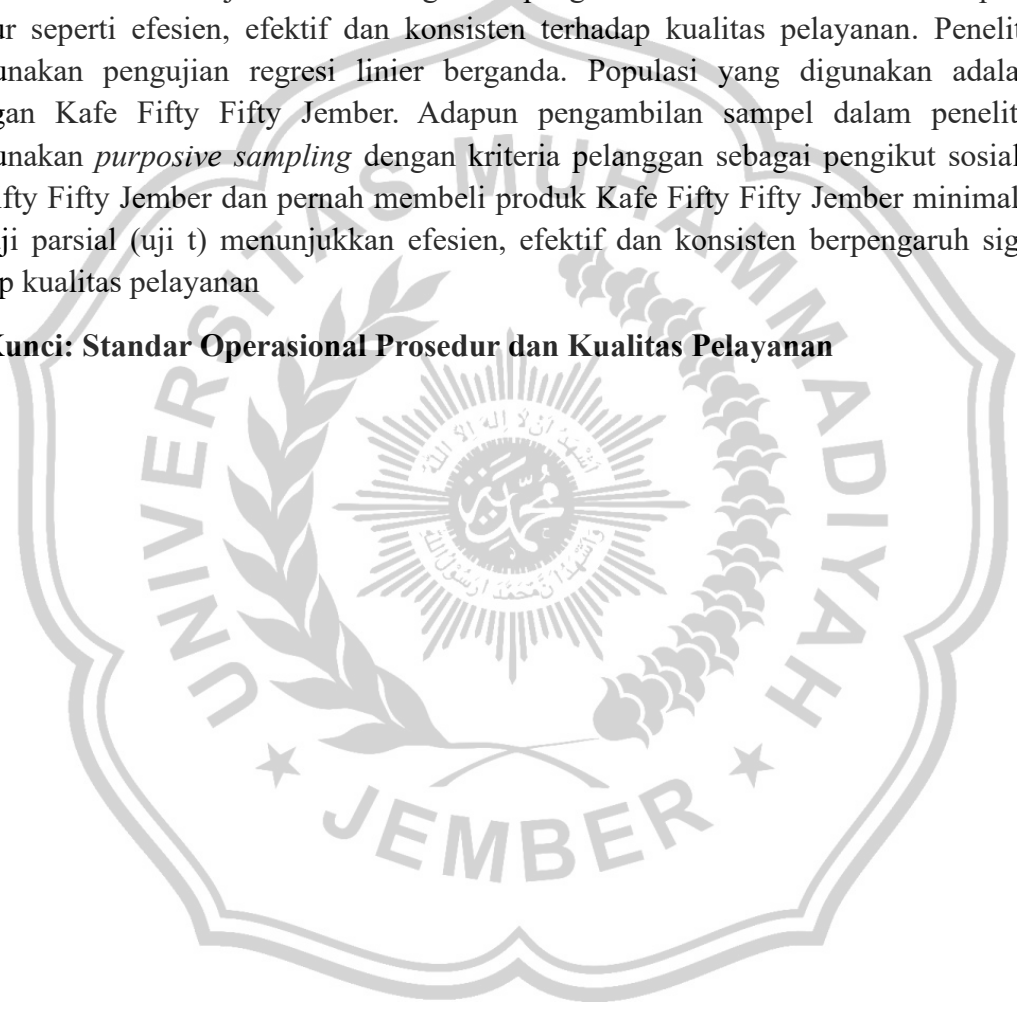


ABSTRAK

Standar operasional prosedur diperlukan untuk menjaga sebuah produk dan layanan tetap sesuai prosedur yang telah ditetapkan, berupa dokumen atau pedoman prosedur yang harus dilalui oleh individu atau *team* dalam menjalankan suatu tanggung jawab dalam aktivitas bisnis. Standar operasional prosedur dirancang untuk memastikan konsistensi, efisiensi, kualitas, dan kepatuhan dalam menjalankan aktivitas operasional. Aktivitas bisnis yang proposional pastinya memiliki standar operasional prosedur yang ketat dalam produk dan layanan yang ditawarkan sebagai alat untuk menjaga konsistensi, keamanan, dan efisiensi serta memastikan bahwa produk atau layanan yang diberikan memiliki kualitas terbaik untuk para konsumennya. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh dari unsur-unsur standar operasional prosedur seperti efisien, efektif dan konsisten terhadap kualitas pelayanan. Penelitian ini menggunakan pengujian regresi linier berganda. Populasi yang digunakan adalah para pelanggan Kafe Fifty Fifty Jember. Adapun pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling* dengan kriteria pelanggan sebagai pengikut sosial media Kafe Fifty Fifty Jember dan pernah membeli produk Kafe Fifty Fifty Jember minimal 2 kali. Hasil uji parsial (uji t) menunjukkan efisien, efektif dan konsisten berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan

Kata Kunci: Standar Operasional Prosedur dan Kualitas Pelayanan



ABSTRACT

Standard operational procedures are needed to maintain a product and service in accordance with established procedures, in the form of documents or procedural guidelines that must be followed by individuals or teams in carrying out responsibilities in business activities. Standard operating procedures are designed to ensure consistency, efficiency, quality and compliance in carrying out operational activities. Proportional business activities definitely have strict standard operating procedures in the products and services offered as a tool to maintain consistency, security and efficiency and ensure that the products or services provided are of the best quality for consumers. This research aims to determine the influence of standard operational procedure elements such as efficiency, effectiveness and consistency on service quality. This research uses multiple linear regression testing. The population used is the customers of the Fifty Fifty Jember Cafe. The sampling in this research used purposive sampling with the criteria of customers being followers of the Fifty Fifty Jember Cafe social media and having purchased Fifty Fifty Jember Cafe products at least twice. The results of the partial test (t test) show that efficiency, effectiveness and consistency have a significant effect on service quality

Keywords: *Standard Operating Procedures and Service Quality*

