

ABSTRAK

Yusron Annajih, 1950410145, Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di BTH Amanah Kudus. Skripsi, Kudus: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Kudus 2023.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari diterapkannya Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di BTH Amanah Kudus.

Penelitian ini merupakan bagian dari kelompok penelitian *field research* dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel pada penelitian ini berjumlah 80 responden ditentukan menggunakan rumus *slovin*. Teknik Pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan observasi dan kuisioner menggunakan skala *likert* sebagai pengukurnya, dan dokumentasi. Teknik analisis data dalam pengujian ini menggunakan uji instrumen data (uji validitas dan reliabilitas), uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas, uji homokedastisitas), dan uji hipotesis (uji koefisien determinasi (R^2), uji f, uji t).

Hasil penelitian menunjukkan Standar Operasional Prosedur (SOP) berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah, di buktikan dengan nilai t hitung variabel Standar Operasional Prosedur (SOP) dibandingkan dengan t tabel adalah $2,553 > 1,990$. Nilai signifikansi yang didapatkan $0,013 < 0,05$. Sedangkan, pada Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah, di buktikan dengan nilai t hitung variabel Kualitas Pelayanan dibandingkan dengan t tabel adalah $3,701 > 1,990$. Nilai signifikansi yang didapatkan $0,000 < 0,05$. Hubungan variabel Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Kualitas Pelayanan memberikan pengaruh terhadap Kepuasan Nasabah, di buktikan dengan hasil regresi dapat dilihat pada tabel diatas yang menunjukkan bahwa presentase nilai koefisien sebesar 0,240 atau 24%. sedangkan sisanya sebesar 76% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

Kata Kunci : Standar Operasional Prosedur, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah