

## ABSTRAK

**Lia Ariani Ade Rohmah (NIM. 1420310183). Pengaruh *Standard Operating Procedure* (SOP) Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kinerja Karyawan Sebagai Variabel Moderator (Studi kasus pada pelanggan JNE UMK Dersalam, Bae, Kudus). Skripsi, Kudus: Jurusan Syaria'ah dan Ekonomi Islam IAIN Kudus, 2018.**

Tujuan penelitian ini adalah 1) Memberikan bukti empiris mengenai pengaruh *Standard Operating Procedure* (SOP) terhadap loyalitas pelanggan di JNE UMK Dersalam, Bae, Kudus. 2) Memberikan bukti empiris mengenai pengaruh kinerja karyawan terhadap hubungan antara *Standard Operating Procedure* (SOP) dengan loyalitas pelanggan di JNE UMK Dersalam, Bae, Kudus.

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan jenis penelitian yang peneliti gunakan adalah penelitian lapangan (*field research*). Metode yang digunakan dalam penelitian ini dengan cara penyebaran kuesioner secara langsung pada karyawan pada pelanggan JNE UMK Dersalam, Bae, Kudus sebanyak 153 Pelanggan. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan JNE UMK Dersalam yang berjumlah 254 pelanggan. Metode analisis menggunakan metode analisis regresi berganda dengan bantuan program olah data SPSS versi 16.0 *for windows*. Hasil penelitian dan pemaparan analisis yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa 1) Terdapat pengaruh *Standard Operating Procedure* (SOP) terhadap loyalitas pelanggan mendapatkan nilai  $t_{hitung}$  3,006 dengan nilai  $t_{tabel}$  1,9817 dan nilai  $p$  value (sig) 0,003 yang berada dibawah 0,05 (tingkat signifikan). Ini berarti  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $3,006 > 1,9817$ ), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima artinya secara parsial *Standard Operating Procedure* (SOP) berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan di JNE UMK. 2) Terdapat pengaruh *Standard Operating Procedure* (SOP) terhadap loyalitas pelanggan dengan moderator kinerja karyawan mendapatkan nilai  $t_{hitung}$  5,267 dengan nilai  $t_{tabel}$  1,9817 dan nilai  $p$  value (sig) 0,000 yang berada dibawah 0,05 (tingkat signifikan). Ini berarti  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $5,267 > 1,9817$ ), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima artinya secara parsial kinerja karyawan sebagai variabel moderasi berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan di JNE UMK.

**Kata Kunci : *Standard Operating Procedure* (SOP), loyalitas pelanggan dan kinerja karyawan sebagai variabel moderator**