

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	ix
ABSTRAK	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	6
C. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	7
F. Sistematika Penulisan.....	8
BAB II : LANDASAN TEORI	
A. <i>Standard Operating Prosedure</i> (SOP)	10
1. Definisi SOP	10
2. Peran Strategis SOP Bagi Organisasi	11
3. Implementasi SOP	12
4. Fungsi dan Tujuan SOP.....	12
5. Hambatan Penyusunan SOP.....	13
6. Indikator SOP	14
B. Loyalitas Pelanggan.....	15

1. Pengertian Loyalitas Pelanggan	15
2. Faktor-faktor Loyalitas Pelanggan	17
3. Jenis-jenis Loyalitas Pelanggan	19
4. Roda Loyalitas Pelanggan.....	20
5. Manfaat Loyalitas Pelanggan	22
6. Indikator Loyalitas Pelanggan.....	23
C. KinerjaKaryawan.....	24
1. Pengertian Kinerja Karyawan.....	24
2. Pedoman Menetapkan Tujuan Kinerja Karyawan.....	26
3. Faktor-faktor Mempengaruhi Kinerja Karyawan	26
4. Pengukuran / Penilaian Kinerja Karyawan.....	27
5. Tujuan Pengukuran / Penilaian Kinerja Karyawan	29
6. Evaluasi Kinerja Karyawan	31
7. Indikator Kinerja Karyawan	32
D. Penelitian Terdahulu.....	34
E. Kerangka Berpikir	38
F. Hipotesis Penelitian	39

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	40
B. Pendekatan Penelitian	40
C. Sumber Data	41
D. Populasi Dan Sampel	42
E. Tata Variabel Penelitian	43
F. Definisi Operasional.....	44
G. Teknik Pengumpulan Data.....	46
H. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	46
I. Uji Asumsi Klasik	48
J. Teknik Analisis Data.....	49
1. Statistik Deskriptif	50
2. Uji Statistik.....	50

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum JNE UMK Dersalam Kudus	52
1. Sejarah Awal Mula Berdirinya JNE.....	52
2. Sejarah JNE UMK Dersalam Kudus	54
3. Identitas Lembaga	56
4. Visi,Misi, dan Tujuan JNE UMK Dersalam Kudus	56
5. Struktur Organisasi JNE UMK Dersalam Kudus	57
B. Diskripsi Hasil Data Penelitian	58
1. Diskripsi Identitas Responden.....	58
2. Diskripsi Angket	60
C. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	62
D. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	65
1. Uji Multikolinieritas.....	65
2. Uji Autokolerasi	66
3. UjiNormalitas.....	67
4. Uji Heteroskedastisitas.....	70
E. Hasil Analisis Data.....	71
1. Statistik Deskriptif	71
2. Uji Statistik.....	72
F. Pembahasan dan Analisis.....	80

BAB V : PENUTUP

A. Simpulan	83
B. Keterbatasan Penelitian.....	83
C. Saran.....	84
D. Penutup.....	84

DAFTAR PUSTAKA**LAMPIRAN-LAMPIRAN****DAFTAR RIWAYAT PENDIDIKAN**

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	: Data Presentase Hasil Penjualan JNE UMK.....	5
Tabel 3.1	: Definisi Operasional Variabel	44
Tabel 4.1	: Jenis Kelamin.....	59
Tabel 4.2	: Umur Responden	59
Tabel 4.3	: Jenis Pekerjaan.....	60
Tabel 4.4	: Frekuensi Variabel <i>Standard Operating Procedure</i>	61
Tabel 4.5	: Frekuensi Variabel Loyalitas Pelanggan	61
Tabel 4.6	: Frekuensi Variabel Kinerja Karyawan	61
Tabel 4.7	: Hasil Uji Validitas <i>Standard Operating Procedure</i>	62
Tabel 4.8	: Hasil Uji Validitas Kinerja Karyawan	63
Tabel 4.9	: Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan.....	64
Tabel 4.10	: Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	64
Tabel 4.11	: Hasil Uji Multikolinieritas Persamaan I	65
Tabel 4.12	: Hasil Uji Multikolinieritas Persamaan II.....	66
Tabel 4.13	: Hasil Uji Autokorelasi Persamaan I.....	67
Tabel 4.14	: Hasil Uji Autokorelasi Persamaan II	67
Tabel 4.15	: Hasil Statistik Deskriptif.....	72
Tabel 4.16	: Hasil Analisis Regresi Linier	73
Tabel 4.17	: Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	74
Tabel 4.18	: Hasil Statistik Uji t Persamaan I.....	76
Tabel 4.19	: Hasil Statistik Uji t Persamaan II.....	77
Tabel 4.20	: Hasil Statistik Uji F Persamaan I.....	78
Tabel 4.21	: Hasil Statistik Uji F Persamaan II.....	79
Tabel 4.22	: Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)Persamaan I.....	80
Tabel 4.23	: Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)Persamaan II	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	: Kerangka Berpikir.....	39
Gambar 4.1	: Struktur Organisasi JNE UMK.....	58
Gambar 4.2	: Uji Normalitas Persamaan I (Histogram dan Normal P-P Plot Regression Standardized Residual).....	68
Gambar 4.3	: Uji Normalitas Persamaan II (Histogram dan Normal P-P Plot Regression Standardized Residual).....	69
Gambar 4.3	: Uji Heteroskedastisitas Persamaan I (Scatterplot).....	70
Gambar 4.3	: Uji Heteroskedastisitas Persamaan II (Scatterplot).....	71

