

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN

#### A. Gambaran Umum Obyek Penelitian

##### 1. Sejarah Awal Mula Berdirinya JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) Di Indonesia

Awal berdirinya JNE itu sendiri merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang pengiriman dan logistik yang bermarkas di Jakarta, Indonesia. Nama resminya adalah Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (Tiki JNE). Pada tanggal 26 November PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir didirikan oleh H. Soeprapto Suparno. Perusahaan yang dirintis sebagai sebuah divisi dari PT Citra van Titipan Kilat (TiKi) untuk mengurus jaringan kurir internasional. Bermula dengan delapan orang dan bermodalkan kapital 100 juta rupiah, JNE memulai kegiatan usahanya yang terpusat pada penanganan kegiatan kepabeanan, impor kiriman barang, dokumen serta pengantarannya dari luar negeri ke Indonesia.

Pada tahun 1991, JNE memperluas jaringan internasional dengan bergabung sebagai anggota asosiasi perusahaan-perusahaan kurir beberapa negara Asia (ACCA) yang bermarkas di Hong Kong yang kemudian memberi kesempatan kepada JNE untuk mengembangkan wilayah antaran sampai ke seluruh dunia. Karena persaingannya di pasar domestik, JNE juga memusatkan memperluas jaringan domestik. Dengan jaringan domestiknya TiKi dan namanya, JNE mendapat keuntungan persaingan dalam pasar domestik. JNE juga memperluas pelayanannya dengan logistik dan distribusi.<sup>1</sup>

Selama bertahun-tahun TiKi dan JNE berkembang dan menjadi dua perusahaan yang punya arah masing-masing. Karena ini kedua perusahaan tersebut menjadi saingan. Akhirnya JNE menjadi perusahaan diri sendiri dengan manajemen sendiri dengan membuat logo sendiri agar dapat membedakan dengan TiKi. Pada tahun 2002 JNE membeli gedung untuk

---

<sup>1</sup> Hasil dokumentasi JNE UMK, dikutip tanggal 12 Maret 2018

Operations Sorting Center di Jakarta. Kemudian pada tahun 2004 JNE membeli gedung lagi untuk dijadikan Kantor Pusat berada di Tomang Raya No 9 & 11 Jakarta Barat.

Dari tahun ke tahun, pertumbuhan bisnis JNE semakin baik, bahkan di atas rata-rata pertumbuhan industri. Industri sendiri bertumbuh hanya sebesar 10% - 15%, namun bisnis JNE tumbuh hingga 20% tiap tahunnya. Adapun pelayanan yang ditawarkan oleh JNE adalah:

1. Kalau masih khawatir nilai barang, takut kehilangan untuk dokumen berharga seperti KTP, SIM, SK dll JNE menganjurkan agar konsumen untuk mengansuransikan barangnya. sehingga bersedia menggantikan dengan membayar klaim konsumen.
2. Bagi JNE, barang sampai tujuan pelanggan adalah harga mati maka dari itu JNE memiliki titik jaringan yang telah online sebanyak 55 kantor cabang utama dengan 491 sub cabang dan hampir 1.500 gerai JNE yang tersebar di Indonesia. Ini memudahkan JNE dan pelanggan untuk mengawasi pengiriman barang.
3. Memberikan layanan trucking ini dilengkapi dengan GPS agar terpantau. JNE juga bekerjasama dengan perusahaan pengiriman barang keluar negeri atau UPS.
4. Saat ini JNE didukung oleh lebih dari 1000 karyawan yang handal Karena kehandalan karyawan JNE yang memiliki departemen HRD mempunyai empat divisi yaitu intelektual (berhubungan dengan pekerjaan), training (bertugas untuk kegiatan outbound dan memberikan training), spiritual (mengatur kegiatan keagamaan), dan fisikal (berhubungan dengan aktivitas kebugaran badan karyawan).<sup>2</sup>

JNE menawarkan 3 harga yang bisa dijangkau oleh konsumen berdasarkan waktu pengirimannya yaitu:

1. Reg (Harga Umum atau Reguler), harga yang ditawarkan standar dalam mengirimkan suatu paket dengan batas waktu 1-3 hari sudah sampai.

---

<sup>2</sup> Hasil dokumentasi JNE UMK, dikutip tanggal 12 Maret 2018

2. YES (Yakin Esok Sampai), harga yang ditawarkan sangatlah mahal karena dihitung dari cepatnya pengiriman, diharapkan esok bisa sampai.
3. OKE (Ongkir Kirim Ekonomis), harga yang diberikan sangatlah murah dibanding REG dan YES dengan batas waktu 3-8 hari<sup>3</sup>

## 2. Sejarah JNE UMK

Semula berawal dari sebuah keinginan yang menjadi kenyataan. Dimulai pada tahun 2013 saat itu Bp. Iwan dan keluarga yang menetap di Jakarta. Beliau memiliki bisnis online bubur bayi dan gasol tepung bayi yang berkembang pesat di Jakarta. Sehingga setiap hari mengharuskan mengirim paketan bubur bayi dan gasol tepung bayi kepada orang yang memesan online lewat agen pengiriman barang yaitu JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) dengan biaya ongkir sekitar bisa sampai Rp. 2.000.000,00 per hari. Hal tersebut yang menjadi keinginan Beliau untuk mendirikan JNE.

Akan tetapi pada tahun 2013 juga mengharuskan Bp. Iwan dan keluarganya untuk pindah ke Kota Kudus tepatnya di Perumahan Muria View Residance (MVR) karena bekerja di salah satu PURA di Kudus. Beliau mempunyai prinsip diibaratkan seperti telur yaitu: *“kita tidak bisa hanya menaruh telur pada satu keranjang saja, melainkan kita harus menaruh telur ke beberapa keranjang”*. Maksud dari perkataan beliau adalah kita tidak bisa hanya bekerja atau berbisnis pada satu tempat saja, melainkan kita harus bekerja atau berbisnis di beberapa tempat, karena beliau berfikir panjang jika beliau bekerja di PURA satu tahun, dua tahun kedepannya dipakai terus untuk bekerja di PURA atau tidak karena itu belum ada kepastian.

Dengan adanya prinsip tersebut beliau bekerja dengan berbisnis. Bisnis online bubur bayi dan gasol tepung bayi masih berjalan ketika pindah dari Jakarta ke Kudus. Beliau mengirim paketan bubur bayi dan gasol tepung bayi di JNE depan Universitas Muria Kudus (UMK) dekat dengan Perumahan Muria Indah. Akan tetapi minat orang Kudus akan produk

---

<sup>3</sup> Hasil dokumentasi JNE UMK, dikutip tanggal 12 Maret 2018

tersebut kurang dan JNE Muria Indah biasanya buka dan biasanya tutup sehingga beliau mencari jalan alternatif lain yang disarankan oleh teman beliau seorang tukang soto dengan berbisnis yang sifatnya offline.

Pada tahun 2014 saat lagi terkenalnya usaha gabungan, pada saat itulah beliau mempunyai ide untuk ikut usaha gabungan. Beliau berfikir usaha apa yang belum ada di Kudus. Akhirnya beliau menemukan usaha menjual minuman yaitu *forty eight* dan pisang gemes (pisang goreng krispy). Kebetulan pada saat itu JNE Muria Indah dikatakan tutup dan kios yang dipakai JNE Muria Indah disewa Bp. Iwan untuk berjualan *forty eight* dan pisang gemes mempunyai dua karyawan.

Akibat dari sebuah banner JNE yang masih terpajang didinding kios menjadi awal mula berdirinya JNE UMK, karena pada saat itu temannya beliau yaitu tukang soto menyarankan untuk mengapa tidak sekalian dicoba menjadi agen pengiriman barang ?. Dengan saran teman beliau tersebut, beliau mengurus surat-surat dan data-data yang diperlukan ke JNE Pusat Kudus yang berada di Jl. Bhakti No.68 Rendeng dan melakukan perjanjian dengan PT Berkah Wahyu Jaya untuk membuka kembali JNE Muria Indah yang tutup dan kemudian diganti nama menjadi JNE UMK.

Setelah dua tahun berjalan tepatnya tahun 2016 dirasakan bahwa pendapatan JNE UMK tidak ada kemajuan sedangkan biaya sewa melonjak mahal naik 50% menjadikan JNE UMK akan ditutup. Akan tetapi beliau Bp. Iwan bertanggung jawab kepada karyawannya, apabila ditutup karyawan tidak bekerja. Pada saat beliau membeli buah di Desa Dersalam, beliau bertanya dengan penjual buah karena sebelah toko buah ada kios yang kosong. Akhirnya beliau mendapat solusi untuk memindahkan usahanya JNE di kios sebelah toko buah tepatnya di Jl. UMK Desa Dersalam sampai sekarang. Namun beliau hanya fokus pada JNE saja setelah pindah di Dersalam. Untuk usaha *forty eight* dan pisang gemes sudah tidak berjalan.

Tahun 2017 usaha JNE beliau dapat dikatakan hidup dan lebih berkembang dibanding tahun yang lalu. Dan pada tahun itu pula tidak hanya sebagai agen pengiriman barang saja tetapi memiliki usaha baru yaitu PPOB

BRI (tempat pembayaran listrik, PDAM, FIF dll) sampai sekarang. Adapun upaya yang dilakukan Bp. Iwan agar JNE UMK berkembang dan lebih dikenal dimasyarakat Kudus adalah:

1. Membagikan kartu nama pengambilan barang paketan
2. Melakukan promosi dan iklan Facebook di Grup ISK
3. Melakukan iklan berbayar di Facebook dan Google
4. Optimasi di Google Project SEO<sup>4</sup>

### 3. Identitas Lembaga

Identitas lembaga dengan nama Jalur Nugraha Ekakurir UMK Kudus. Yang bertempat di Jl. Kampus UMK Desa Dersalam, Bae, Kudus dan kantor pusat bertempat di Jl. Bhakti No 68 Rendeng, Kudus. Melakukan perjanjian kerjasama jasa pengiriman barang antara PT Wahyu Berkah Jaya dengan Counter UMK No. PKS/DELIVERY/01/2017 (yang terbaru) pada Jum'at tanggal 3 Februari 2017.<sup>5</sup>

### 4. Visi, Misi dan Tujuan JNE UMK

Pada dasarnya seluruh perusahaan harus memiliki visi dan misi yang dapat memperkuat akar perusahaan. Karena keduanya merupakan factor kunci dalam mempertahankan bisnis. Tidak hanya perusahaan dengan skala besar, perusahaan dengan skala kecilpun sebenarnya memerlukan suatu pondasi yang di dalamnya meliputi tujuan, target dan cara pencapaiannya yang kemudian akan dijadikan kiblat dan pegangan perusahaan.<sup>6</sup> Adapun visi, misi, dan tujuan JNE UMK sebagai berikut :

#### a. Visi

*“Menjadi perusahaan pengiriman barang yang mandiri bisa berjalan tanpa saya”.*

---

<sup>4</sup> Hasil dokumentasi JNE UMK, dikutip tanggal 12 Maret 2018

<sup>5</sup> Hasil dokumentasi JNE UMK, dikutip tanggal 12 Maret 2018

<sup>6</sup> Arnina P. dkk, *Langkah-langkah Efektif Menyusun SOP (Standard Operating Procedure)*, Huta Publisher, Depok, 2016, hlm. 16

b. Misi

1. Memanfaatkan perkembangan teknologi informasi secara tepat guna
2. Mengutamakan sosial bermasyarakat dibandingkan profit perusahaan
3. Memiliki bisnis yang bisa mengirim sendiri dari kantong kiri masuk ke kantong kanan

c. Tujuan

1. Meningkatkan kesejahteraan karyawan dengan mengedepankan nilai-nilai sosial serta mengutamakan kepuasan anggota.
2. Membuka lapangan pekerjaan bagi masyarakat luas
3. Menyelenggarakan kegiatan usaha yang menciptakan iklim kerja yang kondusif untuk berkontribusi secara maksimal demi pertumbuhan dan kelangsungan hidup perusahaan<sup>7</sup>

## 5. Struktur Organisasi JNE UMK

Seluruh perusahaan yang menginginkan roda perusahaannya dapat berjalan efektif, efisien dan optimal, membutuhkan organisasi yang baik dan terstruktur. Oleh karena itu, maka sebuah perusahaan yang di dalamnya terdapat sejumlah tenaga kerja, tentu akan mengklasifikasikan sumber daya manusia tersebut ke dalam bagian-bagian sesuai dengan kemampuan dan keahliannya sehingga setiap tenaga kerja memiliki gambaran yang jelas tentang posisi, fungsi dan haknya, agar mereka dapat melakukan tugasnya dengan baik dan benar. Pengklasifikasian tersebut disebut dengan struktur organisasi perusahaan.<sup>8</sup> Adapun struktur organisasi adalah sebagai berikut:

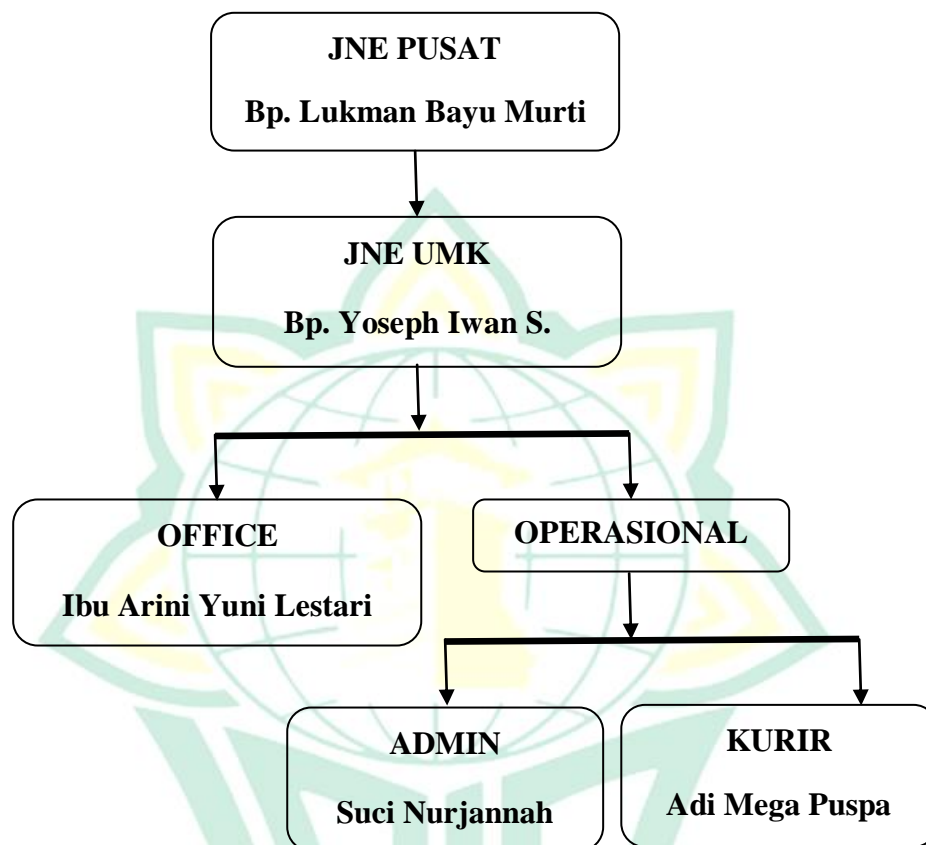
---

<sup>7</sup> Hasil dokumentasi JNE UMK, dikutip tanggal 12 Maret 2018

<sup>8</sup> Arnina P. dkk, *Op.Cit*, hlm. 21

**Gambar 4.1 Struktur organisasi JNE UMK**

Sumber data : JNE UMK



## B. Deskripsi Hasil Data Penelitian

### 1. Deskripsi Identitas Responden

#### a. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan kuesioner yang terkumpul diperoleh tabel tentang jumlah responden berdasarkan jenis kelamin sebagai berikut:

**Tabel 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase (%)
Laki – laki	60	39,2
Perempuan	93	60,8
Jumlah	153	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan tabel 4.1 diketahui bahwa responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 39,2 % (60 responden), sedangkan responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 60,8 % (93 responden). Jadi dalam penelitian ini jumlah responden perempuan lebih banyak dibandingkan responden laki-laki. Hal ini dimungkinkan perempuan lebih sering melakukan aktifitas jual beli dari pada responden laki-laki

**b. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia**

Berdasarkan kuesioner yang terkumpul diperoleh tabel tentang jumlah responden berdasarkan usia sebagai berikut:

**Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia**

Usia	Jumlah	Presentase (%)
< 31 Tahun	70	45,75
31 – 40 Tahun	35	22,87
41 – 50 Tahun	30	19,60
> 51 Tahun	18	11,76
Jumlah	153	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan tabel 4.2 diketahui bahwa responden yang berusia kurang 31 tahun sebanyak 45,75 % (70 responden), yang berusia antara 31 – 40 tahun sebanyak 22,87 % (35 responden), yang berusia 41 – 50 tahun sebanyak 19,60 % (30 responden), dan yang berusia lebih dari 51



tahun sebanyak 11,76 % (18 responden). Jadi usia responden yang paling banyak adalah kurang 31 tahun sebanyak 45,75 % (70 responden).

c. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Berdasarkan kuesioner yang terkumpul diperoleh tabel tentang jumlah responden berdasarkan jenis pekerjaan sebagai berikut:

**Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan**

Pekerjaan	Jumlah	Presentase (%)
Karyawan	76	49,50
Wiraswasta	33	21,56
Mahasiswa/Pelajar	25	16,33
PNS	19	11,76
Jumlah	153	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Berdasarkan tabel 4.3 diketahui bahwa responden dengan pekerjaan sebagai karyawan menduduki peringkat tertinggi dengan jumlah sebanyak 76 responden. Hal ini wajar karena pada saat ini jasa pengiriman barang sangat dibutuhkan mengingat pergeseran budaya. Mereka tidak hanya bekerja sebagai karyawan saja, melainkan dengan bisnis sampingan yaitu bisnis online.

## 2. Deskripsi Angket

a. SOP (*Standard Operating Procedure*) (X1)

*Standard Operating Procedure* (SOP), atau disebut juga sebagai "Prosedur" adalah dokumen yang lebih jelas dan rinci untuk menjabarkan metode yang digunakan dalam mengimplementasikan dan melaksanakan kebijakan dan aktivitas produksi seperti yang ditetapkan dalam pedoman. Ada delapan indikator yang mendasari SOP (*Standard*

*Operating Procedure*) (X1) yaitu konsisten, efektif, efisiensi, sistematis dan terkelola dengan baik<sup>9</sup>

Dari hasil penelitian pada tabel 4.4 (dilampiran) menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan netral dan setuju terhadap item-item SOP (*Standard Operating Procedure*). Yang berarti SOP (*Standard Operating Procedure*) dilaksanakan dengan baik oleh karyawan JNE UMK agar loyalitas pelanggan dapat meningkat.

b. Kinerja Karyawan (X2)

Kinerja yaitu pencatatan hasil yang dicapai dalam melaksanakan fungsi-fungsi khusus suatu pekerjaan atau kegiatan bekerja selama periode tertentu yang ditunjukkan melalui proses atau cara bekerja dan hasil yang dicapai. Adapun indikator kinerja karyawan diantaranya tujuan, standar, umpan balik, alat atau sarana, kompetensi, motif dan peluang.<sup>10</sup>

Dari hasil penelitian pada tabel 4.5 (dilampiran) menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan setuju dan sangat setuju terhadap item-item kinerja karyawan. Yang berarti karyawan JNE UMK telah melakukan pekerjaannya secara maksimal agar loyalitas pelanggan meningkat.

c. Loyalitas Pelanggan (Y)

Loyalitas pelanggan adalah dorongan atau perilaku untuk melakukan pembelian secara berulang-ulang untuk membangun kesetiaan pelanggan terhadap produk atau jasa, yang dihasilkan oleh badan usaha tersebut dengan membutuhkan waktu lama melalui suatu proses pembelian. Adapun indikator yang dipakai yaitu melakukan pembelian secara teratur, membeli diluar lini produk, merekomendasikan kepada orang lain, kebal terhadap produk pesaing.<sup>11</sup>

---

<sup>9</sup> Arini T. Soemohadiwidjojo, *Mudah Menyusun Standard Operating Procedure (SOP)*, Perum Bukit Permai, Jakarta, 2014, hlm. 11

<sup>10</sup> Wibowo, *Manajemen Kinerja Edisi Keempat*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2007, hlm. 86-88

<sup>11</sup> Jill Griffin, *Customer Loyalty*, Erlangga, Jakarta, 2005, hlm. 31

Dari hasil penelitian pada tabel 4.6 (dilampiran) menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan netral dan setuju terhadap item-item loyalitas pelanggan. Yang berarti loyalitas pelanggan JNE dipengaruhi oleh SOP (*Standard Operating Procedure*) dan kinerja karyawan.

### C. Uji Validitas dan Reliabelitas

#### 1. Hasil Uji Validitas

Pengukuran uji validitas dihitung dengan menggunakan sampel keseluruhan responden berjumlah 153 responden. Duwi Prayitno menyatakan pengukuran bisa dikatakan valid jika  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel.<sup>12</sup> Pada penelitian ini penentuan  $r$  tabel didapat dengan rumus  $df = (n-2)$  yakni  $153-2 = 151$  sehingga diperoleh nilai  $r$  tabel sebesar 0,159. Hasil uji validitas setiap variabel tersaji dalam tabel 4.7 – 4.9

**Tabel 4.7 Uji Validitas Variabel *Standard Operating Procedure* (SOP)**

No	Variabel	<i>Person corelation</i>	R tabel	Keterangan
1	<i>Standard Operating Prosedure (SOP)</i>	0,596	0,159	Valid
2		0,655	0,159	Valid
3		0,720	0,159	Valid
4		0,663	0,159	Valid
5		0,782	0,159	Valid
6		0,712	0,159	Valid
7		0,755	0,159	Valid
8		0,726	0,159	Valid

Sumber data: output SPSS yang diolah, 2018

<sup>12</sup> Duwi Prayitno, *Paham Analisa Statistik Data Dengan SPSS*, Mediakom, Yogyakarta, 2010, hlm. 81

Dari hasil uji tersebut menunjukkan bahwa semua nilai *person corelation* lebih dari  $r$  tabel (0,159) yang berarti semua pertanyaan dikatakan valid.

Hasil uji validitas variabel moderator kinerja karyawan tersaji dalam tabel 4.8

**Tabel 4.8 Uji Validitas Moderator Kinerja Karyawan**

No	Variabel	Person corelation	R tabel	Keterangan
1	Kinerja karyawan	0.749	0,159	Valid
2		0.842	0,159	Valid
3		0.681	0,159	Valid
4		0.596	0,159	Valid
5		0.568	0,159	Valid
6		0,749	0,159	Valid
7		0,842	0,159	Valid
8		0,403	0,159	Valid
9		0.842	0,159	Valid
10		0,468	0,159	Valid
11		0,749	0,159	Valid
12		0,361	0,159	Valid
13		0.842	0,159	Valid

Sumber data: output SPSS yang diolah, 2018

Dari hasil uji tersebut menunjukkan bahwa semua nilai *person corelation* lebih dari  $r$  tabel (0,159) yang berarti semua pertanyaan dikatakan valid.

Hasil uji validitas variabel loyalitas pelanggan tersaji dalam tabel 4.9

**Tabel 4.9 Uji Validitas Loyalitas Pelanggan**

No	Variabel	<i>Person correlation</i>	R tabel	Keterangan
1	Loyalitas pelanggan	0.711	0,159	Valid
2		0.704	0,159	Valid
3		0.726	0,159	Valid
4		0.748	0,159	Valid
5		0.704	0,159	Valid
6		0,731	0,159	Valid
7		0,564	0,159	Valid

Sumber data: output SPSS yang diolah, 2018

Dari hasil uji tersebut menunjukkan bahwa semua nilai *person correlation* lebih dari r tabel (0,159) yang berarti semua pertanyaan dikatakan valid.

## 2. Hasil Uji Reliabilitas

Setelah pengujian validitas, maka persamaan selanjutnya adalah pengujian reliabilitas. Hasil uji reliabilitas setiap variabel akan disajikan pada tabel 4.10

**Tabel 4.10 Uji Reliabilitas Variabel Penelitian**

No	Variabel	<i>Cronbach's alpha</i>	Keterangan
1	<i>Standard Operating Prosedure (SOP)</i>	0.851	Reliabel
2	Kinerja karyawan	0.893	Reliabel
3	Loyalitas pelanggan	0.821	Reliabel

Sumber data: output SPSS yang diolah, 2018

Kriteria bahwa instrument itu dikatakan reliable, apabila nilai yang didapat dalam proses pengujian dengan uji statistic Cronbach  $Alpha > 0,60$ . Dan sebaliknya jika *Cronbach Alpha* diketemukan angka koefisien lebih kecil ( $< 0,60$ ), maka dikatakan tidak reliable.<sup>13</sup> Dari hasil penghitungan didapat bahwa semua nilai *cronbach's alpha* lebih dari (0,60). Hal ini berarti semua variabel dinyatakan reliabel.

#### D. Uji Asumsi Klasik

##### 1. Uji Multikolinearitas Persamaan 1 dan Persamaan 2

Uji multikolinearitas digunakan untuk melihat ada tidaknya hubungan yang sangat kuat antar variabel bebas (X). Pada uji multikolinearitas yang perlu ditafsirkan hanyalah print out *coefficients*, dan yang perlu dilihat adalah nilai VIF. Jika nilai VIF tersebut kurang dari 10 maka tidak terjadi multikolinearitas dan sebaliknya. Hasil uji multikolinearitas ditunjukkan pada tabel berikut:

**Tabel 4.11 Uji Multikolinearitas Persamaan 1**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 <i>Standard Operating Procedure (SOP)</i>	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Loyalitas

<sup>13</sup> *Ibid*, hlm. 98

**Tabel 4.12 Uji Multikolonieritas persamaan 2****Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 <i>Standard Operating Procedure (SOP)</i>	.341	2.935
X1_Z	.341	2.935

a. Dependent Variable: Loyalitas

Masrukin menyatakan jika hasil perhitungan nilai tolerance kurang dari 10% yang berarti tidak ada variable bebas yang nilainya lebih dari 95% dan variable bebas tidak memiliki VIF lebih dari 10, maka dapat disimpulkan tidak ada multikolonieritas.<sup>14</sup> Dari hasil perhitungan multikolonieritas menunjukkan bahwa semua variabel independen memiliki nilai *tolerance* lebih dari 10%, artinya ada korelasi antar variabel independen yang nilainya lebih dari 95%. Hasil perhitungan juga menunjukkan bahwa semua variabel bebas memiliki VIF kurang dari 10 (<10). Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak ada gejala multikolonieritas antar variabel independen dalam model regresi yang digunakan.

## 2. Uji Autokorelasi Persamaan 1 dan Persamaan 2

Uji ini bertujuan untuk melihat ada tidaknya korelasi antara residual pada suatu pengamatan dengan pengamatan yang lain pada model. Cara yang digunakan ialah dengan menilai tingkat probabilitas, jika nilai pada tabel Durbin Watson > dari 0,05 berarti tidak terjadi autokorelasi.<sup>15</sup>

<sup>14</sup> Masrukin, *Statistik 1 Untuk Ekonomi Islam*, Media Ilmu Press, Kudus, 2015, hlm. 93

<sup>15</sup> Agung Edy Wibowo, *Aplikasi Praktis SPSS Dalam Penelitian*, Gava Media, Yogyakarta, 2012, hlm. 102

**Tabel 4.13 Hasil Uji Autokorelasi Persamaan 1****Model Summary<sup>b</sup>**

Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
3.65337	1.285

a. Predictors: (Constant), *STANDARD OPERATING PROSEDURE (SOP)*

b. Dependent Variable: Loyalitas

**Tabel 4.14 Hasil Uji Autokorelasi persamaan 2****Model Summary<sup>b</sup>**

Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
3.36732	1.273

a. Predictors: (Constant), X1\_Z, *STANDARD OPERATING PROSEDURE (SOP)*

b. Dependent Variable: Loyalitas

Hasil uji autokorelasi menunjukkan bahwa regresi menunjukkan nilai pada tabel Durbin-Watson hitung sebesar 1.285 untuk persamaan 1 dan 1.273 untuk persamaan 2. Nilai probabilitas Durbin-Watson masing-masing variabel berada pada nilai lebih dari ( $>0,05$ ), sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam model penelitian tidak terdapat autokorelasi.

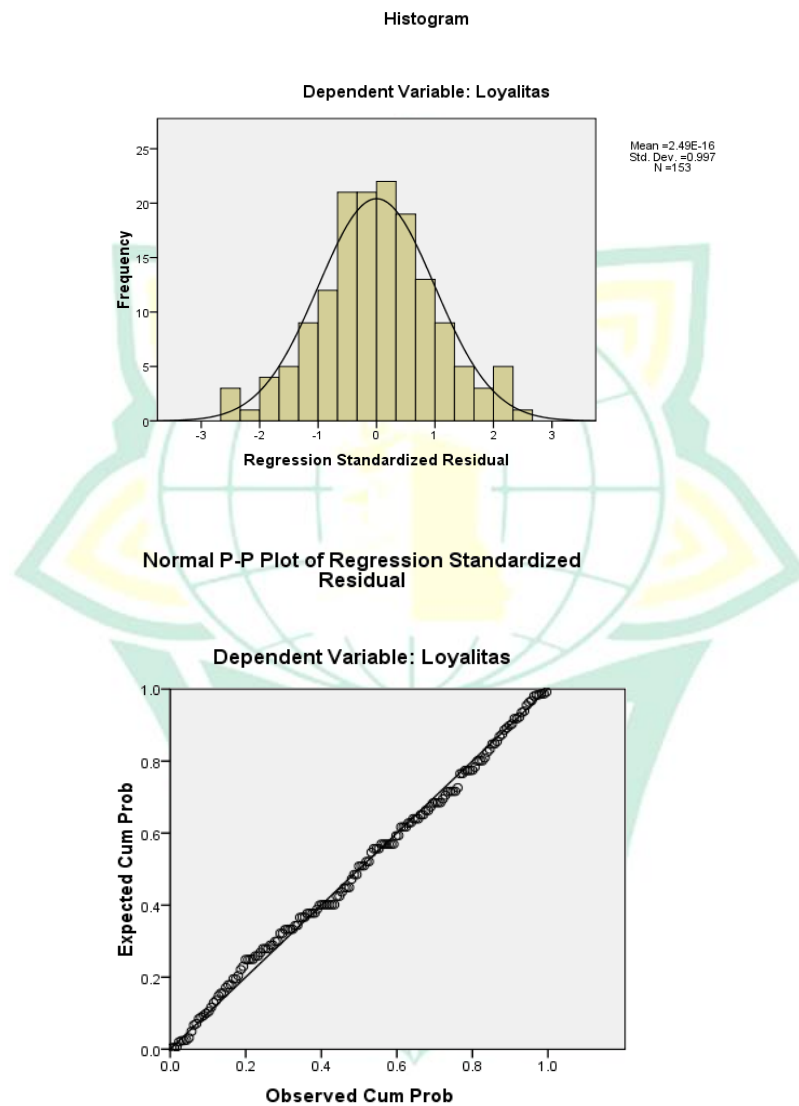
**3. Uji Normalitas Persamaan 1 dan Persamaan 2**

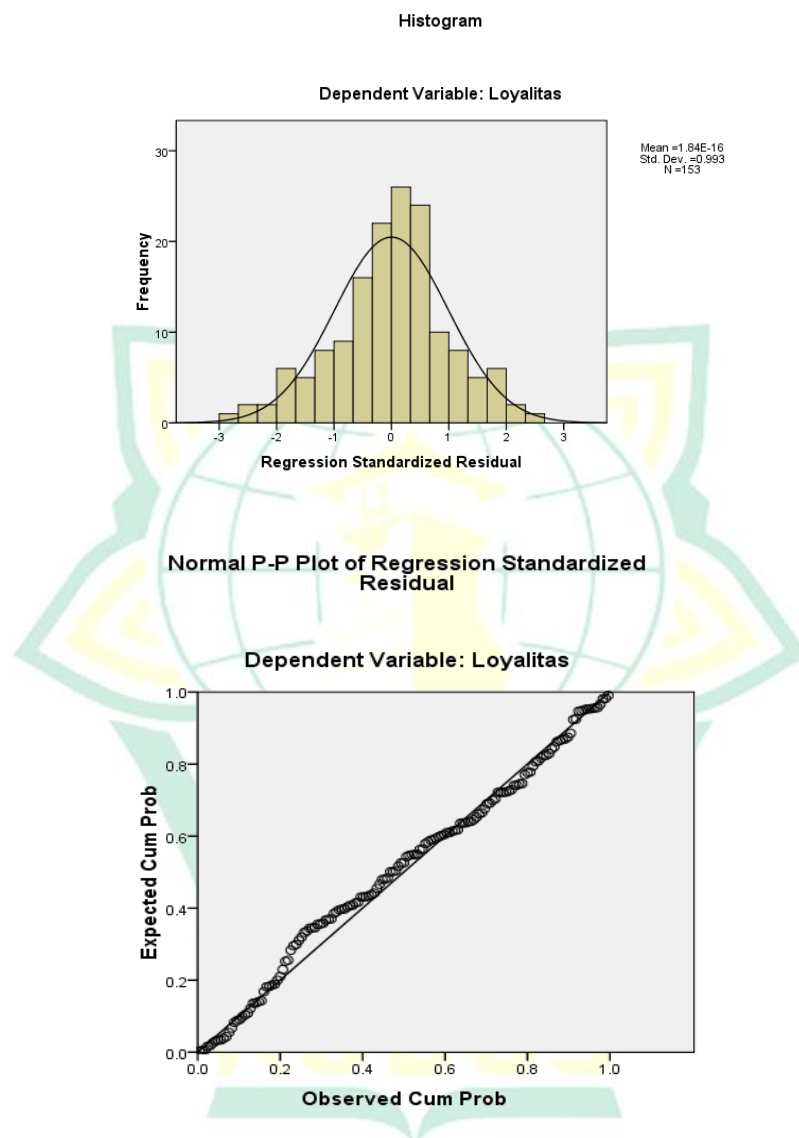
Uji normalitas distribusi data dengan menguji residual-residual untuk melihat apakah data terdistribusi secara normal. Salah satu cara termudah untuk melihat normalitas residual adalah dengan melihat grafik histogram yang membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal. Distribusi normal akan membentuk satu garis



lurus diagonal, dan plotting data residual akan dibandingkan dengan garis diagonal. Berikut ini merupakan hasil output SPSS untuk uji normalitas:

**Gambar 4.2 Uji Normalitas Persamaan 1**



**Gambar 4.3 Uji Normalitas Persamaan 2**

Masrukin menyatakan distribusi data yang baik adalah data yang mempunyai pola seperti distribusi normal, yakni distribusi data tersebut tidak mempunyai juling ke kiri atau ke kanan dan keruncingan ke kiri atau ke kanan.<sup>16</sup> Melihat tampilan gambar grafik histogram dan gambar grafik normal plot di atas dapat disimpulkan bahwa gambar grafik histogram tampak residual terdistribusi secara normal dan berbentuk simetris tidak menceng ke kanan atau ke kiri baik uji normalitas persamaan 1 dan

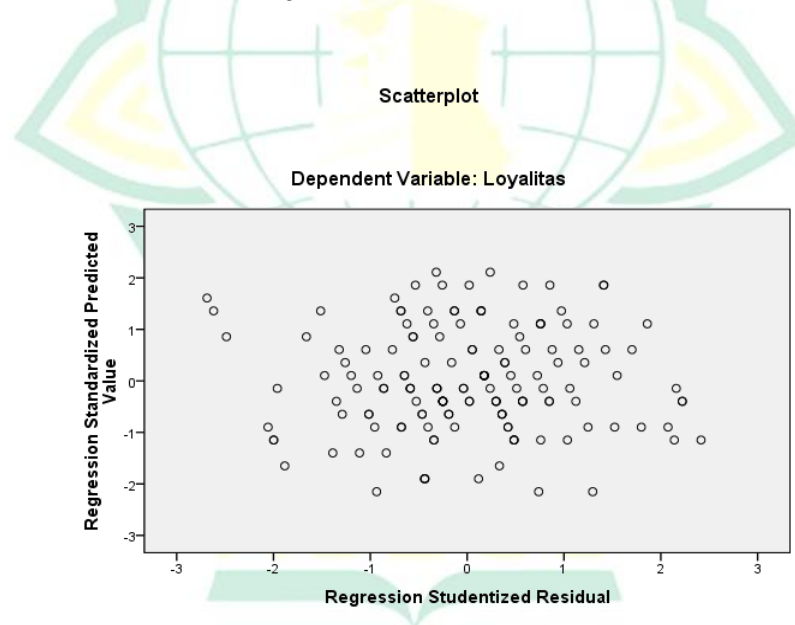
<sup>16</sup> Masrukin, *Op.Cit*, hlm. 85

persamaan 2. Pada gambar grafik normal *probability plots* titik-titik menyebar berhimpit di sekitar diagonal dan hal ini menunjukkan bahwa residual terdistribusi secara normal.

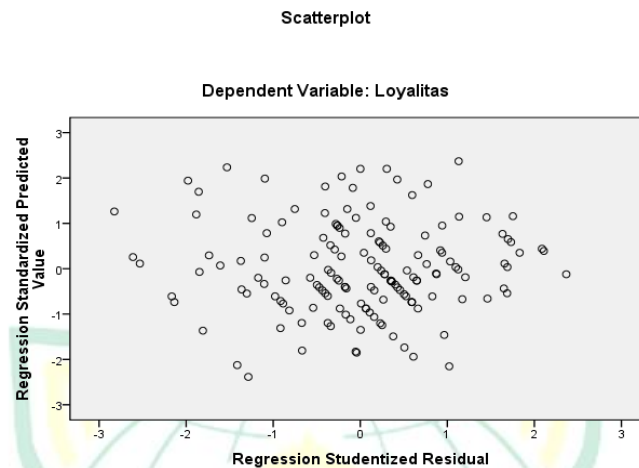
#### 4. Uji Heteroskedastisitas Persamaan 1 dan Persamaan 2

Untuk mengetahui gejala heteroskedastisitas maka aturannya Jika tidak penyebaran residual yang ditampilkan dalam gambar scatterplot tidak teratur, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y.<sup>17</sup> Kesimpulan yang bisa diambil adalah bahwa tidak terjadi gejala homokedastisitas atau persamaan regresi memenuhi asumsi heterokedastisitas.

**Gambar 4.4 Uji Heteroskedastisitas Persamaan 1**



<sup>17</sup> Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariete IBM SPSS 3*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2001, hlm.134

**Gambar 4.5 Uji Heteroskedastisitas Persamaan 2**

Berdasarkan gambar *scatterplot* di atas antara persamaan 1 dan persamaan 2 menunjukkan bahwa titik-titik tidak membentuk pola yang jelas, dan titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas pada model regresi.

## E. Hasil Analisis Data

### 1. Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif digunakan untuk mengetahui distribusi jawaban responden dan gambaran tanggapan responden terhadap pertanyaan yang ada dalam kuisioner yang telah dibagikan dalam penelitian ini. Berikut ini hasil uji statistik deskriptif disajikan dalam tabel 4.15

**Tabel 4.15 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian**

**Statistics**

		(SOP)	Kinerja	Loyalitas
N	Valid	153	153	153
	Missing	0	0	0
Mean		31.5817	51.7974	27.2680
Std. Deviation		3.98948	5.98502	3.74870
Minimum		23.00	36.00	19.00
Maximum		40.00	64.00	35.00

Sumber data: output SPSS yang diolah, 2018

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa variabel *Standard Operating Procedure (SOP)* memiliki nilai minimum 23 dengan nilai maksimum 40. Nilai rata-rata *Standard Operating Procedure (SOP)* sebesar 31,5 dengan nilai standard deviasi sebesar 3,98. Variabel moderator kinerja karyawan memiliki nilai minimum 36 dengan nilai maksimum 64. Nilai rata-rata kinerja karyawan sebesar 51,79 dengan nilai standard deviasi sebesar 5,98. Variabel loyalitas pelanggan memiliki nilai minimum 19 dengan nilai maksimum sebesar 35. Nilai rata-rata loyalitas pelanggan sebesar 27,26 dengan nilai standard deviasi sebesar 3,74.

## 2. Uji Statistik

Uji hipotesis penelitian ini seperti yang telah dijelaskan sebelumnya akan dilakukan pengujian dua kali. Hal ini dilakukan untuk mengetahui tingkat keterpengaruhan variabel moderator kinerja karyawan dapat memoderator hubungan *Standard Operating Procedure (SOP)* dengan loyalitas pelanggan. Adapun rinciannya dapat dijelaskan sebagai berikut:

**a. Analisis Regresi Linier (Persamaan Pertama)**

Analisis ini dilakukan untuk menguji hipotesis dari penelitian yang telah dirumuskan sebelumnya, yaitu untuk mengetahui apakah ada pengaruh *Standard Operating Procedure* (SOP) terhadap loyalitas pelanggan. Maka dapat diketahui hasilnya pada table dibawah ini:

**Tabel 4.16 Analisis Regresi Linier**

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1.(Constant)	20.217	2.364		8.551	.000
<i>Standard Operating Prosedure (SOP)</i>	.223	.074	.238	3.006	.003

a. Dependent Variable: Loyalitas

$$Y = a + b1X1 + e$$

Keterangan : X1 :*Standard Operating Prosedure (SOP)* dan

Y : Loyalitas pelanggan

Berdasarkan tabel di atas dapat disusun persamaan regresinya sebagai berikut:

$$Y = 20,217 + 0,223X1 + e$$

a. Persamaan diatas memiliki nilai konstanta sebesar 20,217 menyatakan bahwa jika tidak ada *Standard Operating Prosedure (SOP)* atau variabel independen dianggap konstan maka skor nilai loyalitas pelanggan adalah 20,217.

b. Koefisien regresi *Standard Operating Prosedure (SOP)* sebesar 0,223 berarah positif menyatakan bahwa setiap skor *Standard*

*Operating Prosedure (SOP)* naik satu satuan maka akan menaikkan skor loyalitas pelanggan sebesar 0,223.

#### b. Analisis Regresi Linier Berganda (Persamaan Kedua)

Analisis ini dilakukan untuk menguji hipotesis dari penelitian yang telah dirumuskan sebelumnya yaitu untuk mengetahui apakah ada pengaruh kinerja karyawan sebagai variabel moderator terhadap hubungan *Standard Operating Procedure (SOP)* dengan loyalitas pelanggan. Maka dapat diketahui hasilnya pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4.17 Analisis Regresi Linier Berganda**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	23.069	2.245		10.273	.000
<i>Standard Operating Prosedure (SOP)</i> X1_Z	.278	.117	.296	2.373	.019
	.008	.002	.657	5.267	

a. Dependent Variable: Loyalitas

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_1.Z + e$$

Keterangan : X1 = *Standard Operating Prosedure (SOP)*,

Z = Kinerja karyawan,

Y = Loyalitas pelanggan

Berdasarkan tabel di atas dapat disusun persamaan regresinya sebagai berikut:

$$Y = 23,069 + 0,278X_1 + 0,008X_1.Z + e$$

- a. Persamaan diatas memiliki nilai konstanta sebesar 23,069 menyatakan bahwa jika tidak ada *Standard Operating Procedure (SOP)* dan moderator kinerja karyawan atau variabel independen dianggap konstan maka skor nilai loyalitas pelanggan adalah 23,069.
- b. Koefisien regresi *Standard Operating Procedure (SOP)* sebesar 0,278 berarah positif menyatakan bahwa setiap skor *Standard Operating Procedure (SOP)* naik satu satuan maka akan menaikkan skor loyalitas pelanggan sebesar 0,278.
- c. Koefisien regresi *Standard Operating Procedure (SOP)* yang berinteraksi dengan variabel moderator kinerja karyawan sebesar 0,008 berarah positif menyatakan bahwa setiap skor *Standard Operating Procedure (SOP)* yang berinteraksi dengan variabel moderator kinerja karyawan naik satu satuan maka akan menaikkan skor loyalitas pelanggan sebesar 0,008



c. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t)

1. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t) Hipotesis Persamaan 1

**Tabel 4.18 Uji t Persamaan 1**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1.(Constant)	20.217	2.364		8.551	.000
<i>Standard Operating Prosedure (SOP)</i>	.223	.074	.238	3.006	.003

a. Dependent Variable: Loyalitas

Berdasarkan hasil perhitungan di atas diketahui bahwa variabel *Standard Operating Prosedure (SOP)* berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Aturan pengujian menyebutkan variabel independen dianggap berpengaruh signifikan jika nilai t hitung > nilai t tabel dan nilai sig kurang dari (<0,05).<sup>18</sup> Hal ini dapat dilihat dengan membandingkan nilai t hitung dengan nilai t tabel. Nilai t tabel pengujian ini sebesar 1,9817. Nilai t hitung variabel *Standard Operating Prosedure (SOP)* sebesar 3.006 lebih besar dari nilai t tabel (1,9817) dengan signifikansi 0,003 dimana nilai signifikansi kurang dari (<0,05). Berdasarkan perhitungan tersebut dapat dinyatakan bahwa hipotesis pertama yang menyatakan *Standard Operating Prosedure (SOP)* berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan diterima.

<sup>18</sup> Duwi Prayitno, *Op.Cit*, hlm.69

## 2. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t) Hipotesis Persamaan 2

**Tabel 4.19 Analisis Regresi Linier Berganda****Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	23.069	2.245		10.273	.000
<i>Standard Operating Procedure (SOP)</i> X1_Z	.278	.117	.296	2.373	.019
	.008	.002	.657	5.267	

a. Dependent Variable: Loyalitas

Berdasarkan hasil perhitungan diatas diketahui bahwa variabel *Standard Operating Procedure (SOP)* berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Aturan pengujian menyebutkan variabel independen dianggap berpengaruh signifikan jika nilai t hitung > nilai t tabel dan nilai sig kurang dari (<0,05).<sup>19</sup> Nilai t hitung variabel *Standard Operating Procedure (SOP)* sebesar 2.373 lebih besar dari nilai t tabel (1,9817) dengan signifikansi 0,019 dimana nilai signifikansi kurang dari (<0,05).

Variabel *Standard Operating Procedure (SOP)* yang berinteraksi dengan variabel moderator kinerja karyawan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Nilai t hitung sebesar 5.267 lebih besar dari nilai t tabel (1,9817) dengan signifikansi 0,000 dimana nilai signifikansi kurang dari (<0,05). Berdasarkan perhitungan tersebut hipotesis kedua yang menyatakan kinerja karyawan mempunyai

<sup>19</sup>*Ibid*, hlm.69

pengaruh terhadap hubungan antara *Standard Operating Prosedure* (*SOP*) dan loyalitas pelanggan diterima.

**d. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)**

1. Uji Signifikansi Simultan (Uji F) Persamaan 1

**Tabel 4.20 Uji F Hipotesis Persamaan 1**

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	120.601	1	120.601	9.036	.003 <sup>a</sup>
Residual	2015.412	151	13.347		
Total	2136.013	152			

a. Predictors: (Constant), *STANDARD OPERATING PROSEDURE* (*SOP*)

b. Dependent Variable: Loyalitas

Aturan pengujian menyebutkan variabel independen dianggap berpengaruh signifikan jika nilai  $f$  hitung  $>$  nilai  $f$  tabel dan nilai sig kurang dari ( $<0,05$ ).<sup>20</sup> Dari uji Anova atau F test, didapatkan F hitung adalah  $9.036 > F$  table (1,39) dengan tingkat signifikansi 0,003. Karena F hitung lebih besar dan probabilitas nilai sig nya 0,003 lebih kecil dari 0,05, maka model regresi dapat dipakai untuk memprediksi variabel loyalitas pelanggan.

<sup>20</sup> *Ibid*, hlm. 67

## 2. Uji Signifikansi Simultan (Uji F) Hipotesis Persamaan 2

Tabel 4.21 Uji F Persamaan 2

ANOVA<sup>b</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	435.183	2	217.592	19.190	.000 <sup>a</sup>
Residual	1700.830	150	11.339		
Total	2136.013	152			

a. Predictors: (Constant), *X1\_Z*, *STANDARD OPERATING PROSEDURE (SOP)*

b. Dependent Variable: Loyalitas

Aturan pengujian menyebutkan variabel independen dianggap berpengaruh signifikan jika nilai  $f$  hitung  $>$  nilai  $f$  tabel dan nilai sig kurang dari ( $<0,05$ ).<sup>21</sup> Dari uji Anova atau F test, didapatkan F hitung adalah  $19.190 > F$  table (1,39) dengan tingkat signifikansi 0,000. Oleh karena lebih besar F hitung dan probabilitas sig nya 0,000 lebih kecil dari 0,05, maka model regresi dapat dipakai untuk memprediksi variabel loyalitas pelanggan. Hal ini bisa dikatakan bahwa *Standard Operating Procedure (SOP)* dan moderator kinerja karyawan secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

---

<sup>21</sup> *Ibid*, hlm. 67

e. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

1. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) Persamaan 1

**Tabel 4.22 Koefisien Determinasi Persamaan 1**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.238 <sup>a</sup>	.056	.050	3.65337	1.285

a. Predictors: (Constant), *STANDARD OPERATING PROSEDURE (SOP)*

b. Dependent Variable: Loyalitas

Berdasarkan hasil output regresi didapatkan nilai koefisien diterminasi  $R = 238$  dan  $R^2 = 056$ . Hal ini dapat diambil kesimpulan bahwa loyalitas pelanggan dapat dijelaskan oleh *Standard Operating Prosedure (SOP)* sebesar 5,6 % dan sisanya 94,4% dijelaskan oleh variabel lain diluar model penelitian

2. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) Hipotesis Persamaan 2

**Tabel 4.23 Koefisien Determinasi Persamaan 2**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.451 <sup>a</sup>	.204	.193	3.36732	1.273

a. Predictors: (Constant),  $X1\_Z$ , *Standard Operating Prosedure (SOP)*

b. Dependent Variable: Loyalitas

Berdasarkan hasil output regresi didapatkan nilai koefisien diterminasi  $R = 451$  dan  $R^2 = 204$ . Hal ini dapat diambil kesimpulan bahwa loyalitas pelanggan dapat dijelaskan oleh *Standard Operating*

*Prosedure (SOP)* dan *Standard Operating Prosedure (SOP)* yang berinteraksi dengan variabel moderator kinerja karyawan sebesar 20,4% dan sisanya 79,6% dijelaskan oleh variabel lain diluar model penelitian.

## **F. Pembahasan Hasil Penelitian**

### **1. Pengaruh *Standard Operating Prosedure (SOP)* Terhadap Loyalitas Pelanggan Tanpa Adanya Moderator Kinerja Karyawan**

Hasil pengujian statistik *Standard Operating Prosedure (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  $t_{tabel}$  ( $5,267 > 1,9817$ ), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima artinya secara parsial *Standard Operating Prosedure (SOP)* berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan di JNE UMK.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan Nazvia Natasia dkk dimana *Standard Operational Prosedure (SOP)* adalah standar yang harus dijadikan acuan dalam memberikan setiap pelayanan. Dan juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Desan Henriawan dalam proses bisnis, pelanggan tentu ingin pelayanan yang baik. Pelanggan akan merasa puas jika keinginannya atau harapannya terpenuhi saat membeli dan merasakan produk atau jasa yang dirasakan. Dengan dampak seperti itu diharapkan pelanggan akan loyal untuk menggunakan produk atau jasa yang dirasakan oleh mereka baik.

### **2. Pengaruh *Standard Operating Prosedure (SOP)* Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Moderator Kinerja Karyawan**

Hasil pengujian statistik *Standard Operating Prosedure (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 variable moderator berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan di JNE UMK.

Penerimaan hipotesis kedua ini sejalan dengan Adi Wahyu Nugroho dan Budi Sudaryanto bahwa semakin tinggi kinerja layanan yang diberikan kepada konsumen maka akan semakin meningkatkan loyalitas pelanggan. Karena para pelanggan dan para karyawan terbaik menjadi bagian dari sistem yang berdasarkan loyalitas

Berdasarkan hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa *Standard Operating Prosedure* sangat berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Ditunjukkan dengan hasil output regresi persamaan pertama didapatkan nilai koefisien determinasi  $R^2 = 0,056$ . Hal ini dapat diambil kesimpulan bahwa loyalitas pelanggan dapat dijelaskan oleh *Standard Operating Prosedure (SOP)* sebesar 5,6 %.

Akan tetapi dengan adanya kinerja karyawan sebagai variabel moderator akan lebih memperkuat hubungan antara *Standard Operating Prosedure* dengan loyalitas pelanggan. Ditunjukkan dengan hasil pengujian persamaan kedua koefisien determinasi  $R^2 = 0,204$ . Hal ini dapat diambil kesimpulan bahwa kinerja karyawan sebagai variabel moderator dapat menjelaskan 20,4%.

Dengan adanya kenaikan koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada persamaan kedua sebesar 14,8% yang didapatkan dari 20,4% (persamaan kedua) - 5,6% (persamaan pertama). Hal ini menunjukkan bahwa kinerja karyawan dapat menjadi variabel moderator memperkuat hubungan antara *Standard Operating Prosedure (SOP)* terhadap loyalitas pelanggan.

Apabila kedua variabel tersebut berjalan dengan baik, tentunya akan memberikan dampak positif dalam meningkatkan loyalitas pelanggan JNE UMK. Dengan menerapkan SOP (*Standard Operating Procedure*) dan meningkatkan kinerja karyawan maka untuk mendapatkan loyalitas pelanggan dari konsumen lebih mudah.

Ketika seorang karyawan telah menjalankan *Standard Operating Prosedure (SOP)* perusahaan dengan benar dan kemudian didukung dengan

sikap kinerja yang baik maka akan berimbas pada tingkat loyalitas pelanggan. Hal ini wajar dan menjadi tujuan setiap perusahaan dimana menginginkan setiap karyawan menjalankan aturan dan prosedur yang telah ditetapkan perusahaan. Responden penelitian menilai mereka merasa senang dan puas terhadap pelayanan yang dilakukan karyawan saat karyawan tersebut melayani dengan baik kepada pelanggan.

Penelitian membuktikan bahwa *Standard Operating Procedure* (SOP) yang ditetapkan oleh perusahaan pengiriman barang JNE UMK Dersalam jika diterapkan oleh setiap karyawan akan berakibat sangat positif pada kepuasan pelanggan dan nantinya akan menumbuhkan loyalitas pelanggan di perusahaan tersebut. Responden penelitian pelanggan JNE UMK Dersalam merasa penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang dijalankan oleh karyawan JNE UMK Dersalam sudah pada taraf baik. Pernyataan ini dibuktikan dengan pemilihan hak angket yang telah peneliti lakukan. Karena rata-rata responden menanggapi positif akan upaya yang telah dilakukan oleh pihak karyawan JNE UMK Dersalam.