

**PENGARUH SOP (*STANDARD OPERATING PROCEDURE*) TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KINERJA KARYAWAN SEBAGAI
VARIABEL MODERATOR
(Studi Kasus Di JNE UMK Dersalam, Bae, Kudus)**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S.1)
Dalam Ilmu Manajemen Bisnis Syariah

Disusun Oleh :

LIA ARIANI ADE ROHMAH

NIM :1420310183

**PROGAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
JURUSAN SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
TAHUN 2018**



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) KUDUS

NOTA PERSETUJUAN PEMBIMBING

Kepada

Yth. Rektor IAIN Kudus

Cq. Ketua Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam

di –

Kudus

Assalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Diberitahukan dengan hormat, bahwa skripsi saudara **Lia Ariani Ade Rohmah**, NIM: 1420310183, dengan judul **“Pengaruh *Standard Operating Procedure* (SOP) Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kinerja Karyawan Sebagai Variabel Moderator (Studi Kasus di JNE UMK Dersalam, Bae, Kudus)”** pada Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam Program Studi Manajemen Bisnis Syariah. Setelah dikoreksi dan diteliti sesuai aturan proses pembimbingan, maka skripsi dimaksud dapat disetujui untuk dimunaqosahkan. Oleh karena itu, mohon dengan hormat agar naskah skripsi tersebut diterima dan diajukan dalam program munaqosah sesuai jadwal yang direncanakan. Demikian, kami sampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Kudus, 18 April 2018

Dosen Pembimbing

Muhamad Mustaqim, M.M, M.Pd.I

NIP. 19831210 2009 12 1005



**KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) KUDUS**

PENGESAHAN SKRIPSI

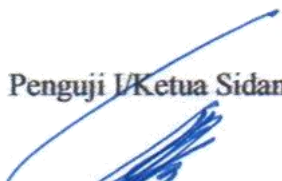
Nama : Lia Ariani Ade Rohmah
NIM : 1420310183
Jurusan/Prodi : Syariah dan Ekonomi Islam / MBS
Judul Skripsi : “Pengaruh *Standard Operating Procedure* (SOP) Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kinerja Karyawan Sebagai Variabel Moderator (Studi Kasus di JNE UMK Dersalam, Bae, Kudus)”

Telah dimunaqosahkan oleh Tim Penguji Skripsi Institut Agama Islam Negeri Kudus pada tanggal:

25 April 2018

Selanjutnya dapat diterima dan disahkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) dalam Ilmu Ekonomi Syariah.

Penguji I/Ketua Sidang

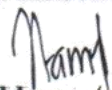

Dr. H. Yasin, M.Ag
NIP. 19560501 1988 03 1002
Pembimbing


Muhamad Mustaqim, M.M, M.Pd.I
NIP. 19831210 2009 12 1005

Kudus, 8 Mei 2018

Penguji II


H. Ahmad Hamdani H, Lc., MA
NIP. 19670307 2005 01 1002
Penguji III/Sekretaris Sidang


Ita Rakhmawati, S.Pd., M.Si
NID. 19860418 2024 04 2016

Mengetahui
Ketua Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam



Dr. Supriyadi, S.H., MH
NIP. 19721020 1999 03 1001

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Lia Ariani Ade Rohmah
NIM : 1420310183
Prodi : Manajemen Bisnis Syariah
Jurusan : Syari'ah dan Ekonomi Islam
Judul : "Pengaruh *Standard Operating Procedure* (SOP) Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kinerja Karyawan Sebagai Variabel Moderator (Studi Kasus di JNE UMK Dersalam, Bae, Kudus)".

Saya menyatakan bahwa apa yang tertulis didalam skripsi ini benar-benar karya saya sendiri, bukan jiplakan dari karya tulis orang lain, baik sebagian maupun keseluruhan. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip dan dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah.

Kudus, 18 April 2018

Yang membuat pernyataan

Saya,



LIA ARIANI ADE ROHMAH

NIM : 1420310183

Motto

Learn from yesterday, live for today, hope for tomorrow. The important think as big galaxy

~ Albert Einstein ~

Belajar dari kemarin, hidup untuk hari ini, berharap untuk hari besok. Dan yang terpenting adalah berpikirlah seluas galaksi



PERSEMBAHAN

Alhamdulillah tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan baik. meminjam pepatah lama “*tak ada gading yang tak retak*” maka sangatlah pantas bila pepatah itu disandingkan dengan karya ini. Karya ini merupakan wujud dari kegigihan dalam ikhtiar untuk orang-orang yang selalu hadir dan berharap keindahan-Nya.

Puji syukur alhamdulillah dan Dengan segala kerendahan hati, ku persembahkan karya kecilku ini untuk :

1. Untuk Sang Penggenggam langit dan bumi, dengan Rahman Rahim yang menghampar melebihi luasnya angkasa raya. Dzat yang menganugerahkan kedamaian bagi jiwa-jiwa yang senantiasa merindu akan ke Maha Besarannya.
2. Kepada Sang Revolusioner Islam dan Sang Inspirator yaitu Nabi Muhammad SAW
3. Teristimewa Ayahanda (Bunadi) dan Ibunda (Sri Hayati) tercinta, tersayang dan sebagai tanda bakti, rasa hormat, rasa terima kasih yang tiada terhingga memberikan kasih sayang, segala dukungan, dan cinta kasih. Karena Ibu dan Ayah yang selalu membuat termotivasi dan selalu menyirami kasih sayang, selalu mendoakan dan selalu menasehati menjadi lebih baik.
4. Teruntuk adikku Mahendra Rizki Ade Rahman, adik satu-satunya dan adik kesayangan. Tiada yang paling mengharukan saat kumpul bersama keluarga, pergi berdua, belajar berdua, setiap hari hampir selalu berdua tapi hal itu selalu menjadi warna yang tak akan bisa tergantikan
5. Tersayang dan yang terhormat, Eyang Kakung (Yasir dan Tarbi) , Eyang Putri (Rumini dan Sutimah) dan keluarga besar dari ayah dan ibu. Terimakasih atas dukungan, dan doanya sehingga bisa menempuh pendidikan sampai ke jenjang perkuliahan.
6. Sebagai tanda cinta kasih untuk Muhammad Joko Waluyo yang telah menemani perjalanan hidup. Terima kasih atas kasih sayang, perhatian, dan kesabaran yang telah memberikan semangat dan inspirasi dalam

menyelesaikan ini, semoga selalu menjadi pilihan yang terbaik untuk orang tuaku dan masa depanku.

7. Teruntuk orang tuaku kedua yang sayangi dan hormati Bapak Mertua (Waris) dan Ibu Mertua (Kamisah) yang telah menyayangi seperti anaknya sendiri.
8. Untuk Kakak Ipar Mbak Tun, Mbak Jas yang telah menyayangi seperti adik sendiri dan Kak Kami Yono yang telah meninggalkan terlebih dahulu semoga tenang di alam sana.
9. Untuk guru-guru yang telah mengajar mulai dari TK Pertiwi, SDN Kadilangu, Madrasah Ibtidaiyah Mansyaul Ulum, MTs Raudlatul Ulum, dan MA Raudlatul Ulum Guyangan, Trangkil Pati. Terimakasih telah diberikan ilmu yang bermanfaat dan tak ternilai banyaknya.
10. Untuk yang kuhormati para dosen, dosen pembimbing (Muhamad Mustaqim, M.M, M.Pd.I) dan almamaterku tercinta Jurusan Syari'ah dan Ekonomi Islam prodi Manajemen Bisnis Syari'ah STAIN Kudus. Terimakasih atas dedikasinya yang sedemikian besar bagi kampus dan dunia pendidikan.
11. Untuk lembaga pendukung tulisan ini obyek penelitian di JNE UMK (Bp. Yoseph Iwan S., Ibu Arini Yuni Lestari, Mbak Kayli, Mas Wampy, Mbak Vira, Mbak Eka, Mbak Suci dan Mas Adi) yang telah menjadi bagian dari keluarga kedua di Kudus
12. Tak lupa, sahabat dan teman sehidup semati, seperjuangan, sependaftaran teman-teman MBSE 2014 yang telah mengisi hari-hari dengan tawa canda kalian. Perkuliahan tidak ada rasanya jika tanpa kalian, pasti tidak ada yang akan dikenang, tidak ada yang diceritakan pada masa depan dan yang tidak akan pernah kulupakan.
13. Tak lupa juga kepada Mbak Isna yang telah banyak membantu, Mbak Faela teman seperjuangan dosen pembimbing yang telah memberikan semangat dan Kak Isfa yang selalu menemani di Kudus.

14. Untuk Keluarga Ceria Isti, Rini, Susanti, Mbak Ayun, Mbak Alfian, Tari, Nia, Hidayatun, Indah dan Kukuh. Terimakasih telah mendengarkan curhat, keluh kesah dan maaf atas kesalahan yang pernah melukai perasaan kalian.
15. Teman-teman KKN STAIN Kudus Posko 30 Kak Shofi, Kak Fadlly, Kak Mahsub, Kak Dedy, Kak Nurin, Kak Laila, Kak Ulum, Kak Dona, Kak Baroroh.
16. Keluarga yang di Desa Karangrejo, Kecamatan Dempet, Kabupaten Demak, Pak Lurah, Bu Lurah, Pak Maskuri, Bu Sholikaton, Mbak Richa, Mbak Fitri, Mas Hisyam, dan anak-anak Dusun Ndalingan Desa Karangrejo.



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah, sembah sujud serta puji dan syukur pada-Mu Allah SWT. Tuhan semesta alam yang menciptakanku dengan bekal yang begitu teramat sempurna. Taburan cinta, kasih sayang, rahmat dan hidayat-Mu telah memberikan kekuatan, kesehatan, semangat pantang menyerah dan memberkati dengan ilmu pengetahuan serta cinta yang pasti ada disetiap ummat-Mu. Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya tugas akhir ini dapat terselesaikan. Sholawat dan salam selalu dilimpahkan keharibaan Rasulullah Muhammad SAW, yang telah membawa manusia dari zaman Jahiliyah menuju zaman yang berilmu. Semoga kelak di yaumul qiyamah diakui sebagai ummatnya dan mendapatkan syafa'at dari beliau. Amin. Skripsi yang berjudul : **“Pengaruh *Standard Operating Procedure* (SOP) Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kinerja Karyawan Sebagai Variabel Moderator (Studi Kasus di JNE UMK Dersalam, Bae, Kudus)”** ini telah disusun dengan sungguh-sungguh sehingga memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S.1) pada Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam Prodi Manajemen Bisnis Syariah IAIN Kudus.

Penulis menyadari bahwa penelitian skripsi ini tidak akan terlaksana dengan baik tanpa bantuan, saran, dan arahan dari berbagai pihak, yang secara langsung maupun tidak langsung telah memberikan bantuan material maupun spiritual. Untuk itu peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Dr. H. Mundakir, M.Ag selaku Rektor IAIN Kudus yang telah merestui pembahasan skripsi ini.
2. Dr. Supriyadi, S.H., M.H selaku Ketua Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Kudus.
3. Muhamad Mustaqim, M.M, M.Pd.I selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan segenap waktu, tenaga dan pikiran dalam membimbing dan mengarahkan penyusunan skripsi ini.

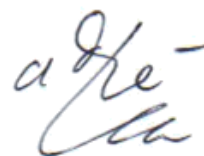
4. Anisa Listiana, S.Ag.,M.Ag selaku kepala perpustakaan IAIN Kudus yang telah memberikan izin dan layanan perpustakaan yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Para dosen/staf pengajar di lingkungan IAIN Kudus yang membekali berbagai pengetahuan sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
6. Bapak dan ibu tercinta yang telah memberikan pendidikan karakter, selalu memberikan keleluasaan kepada penulis serta saudara-saudaraku yang dengan tulus dan ikhlas memberikan dukungan dan do'anya.
7. Segenap guru dan ustadz penulis yang telah mentransfer ilmu agama dan umum mulai sejak kecil yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.
8. Semua teman-temanku kelas MBSE 2014 yang senasib seperjuangan, terimakasih atas segala kerjasamanya, bantuan, saran, dan kritiknya yang membangun serta kebersamaanya suka dan duka yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.
9. Semua pihak yang telah membantu, membimbing dan mendukung penulis yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Akhirnya penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh darisempurna.Oleh karenanya tegur sapyang bersifat konstruktif dari para pembaca dan pendidik sangat diharapkan demitercapainya kesempurnaan dimasa mendatang.Untuk itu saya sampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya. Dan semoga karya ini bermanfaat bagi siapapun.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Kudus, 18 April 2018

Penulis,



LIA ARIANI ADE ROHMAH

NIM: 1420310183