

Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap Kualitas Pelayanan Kafe Fifty Fifty Jember

Gaza Gabriella Chapitoline
Universitas Muhammadiyah Jember

Article Info

Article history:

Received July, 2024
Revised Agustus, 2024
Accepted Agustus, 2024

Kata Kunci:

Standar Operasional Prosedur dan Kualitas Pelayanan

Keywords:

Standard Operating Procedures and Service Quality

ABSTRAK

Standar operasional prosedur diperlukan untuk menjaga sebuah produk dan layanan tetap sesuai prosedur yang telah ditetapkan, berupa dokumen atau pedoman prosedur yang harus dilalui oleh individu atau team dalam menjalankan suatu tanggung jawab dalam aktivitas bisnis. Standar operasional prosedur dirancang untuk memastikan konsistensi, efisiensi, kualitas, dan kepatuhan dalam menjalankan aktivitas operasional. Aktivitas bisnis yang proposional pastinya memiliki standar operasional prosedur yang ketat dalam produk dan layanan yang ditawarkan sebagai alat untuk menjaga konsistensi, keamanan, dan efisiensi serta memastikan bahwa produk atau layanan yang diberikan memiliki kualitas terbaik untuk para konsumennya. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh dari unsur-unsur standar operasional prosedur seperti efisien, efektif dan konsisten terhadap kualitas pelayanan. Penelitian ini menggunakan pengujian regresi linier berganda. Populasi yang digunakan adalah para pelanggan Kafe Fifty Fifty Jember. Adapun pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan purposive sampling dengan kriteria pelanggan sebagai pengikut sosial media Kafe Fifty Fifty Jember dan pernah membeli produk Kafe Fifty Fifty Jember minimal 2 kali. Hasil uji parsial (uji t) menunjukkan efisiensi, efektif dan konsisten berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan

ABSTRACT

Standard operational procedures are needed to maintain a product and service in accordance with established procedures, in the form of documents or procedural guidelines that must be followed by individuals or teams in carrying out responsibilities in business activities. Standard operating procedures are designed to ensure consistency, efficiency, quality and compliance in carrying out operational activities. Proportional business activities definitely have strict standard operating procedures in the products and services offered as a tool to maintain consistency, security and efficiency and ensure that the products or services provided are of the best quality for consumers. This research aims to determine the influence of standard operational procedure elements such as efficiency, effectiveness and consistency on service quality. This research uses multiple linear regression testing. The population used is the customers of the Fifty Fifty Jember Cafe. The sampling in this research used purposive sampling with the criteria of customers being followers of the Fifty Fifty Jember Cafe social media and having purchased Fifty Fifty Jember Cafe products at least twice. The results of the partial test (t test) show that efficiency, effectiveness and consistency have a significant effect on service quality

This is an open access article under the [CC BY-SA](#) license.



Corresponding Author:

Name: Gaza Gabriella Chapitoline

Institution: Universitas Muhammadiyah Jember

Email: gazagabriella@gmail.com

1. PENDAHULUAN

Perekonomian pada zaman sekarang mengalami pertumbuhan yang begitu pesat, banyaknya pelaku UMKM baru yang bermunculan memberikan kompetisi pasar yang begitu ketat. Pelaku UMKM baru yang bermunculan mulai dari UMKM mikro, UMKM kecil, UMKM menengah dan UMKM besar harus saling memberikan produk atau layanan terbaiknya agar memenangkan persaingan pasar. Pertumbuhan UMKM baru memberikan ruang beragamnya jenis usaha yang dilakukan, seperti halnya jenis usaha pakaian, elektronik, otomotif dan yang paling banyak digemari adalah kuliner. Selain itu, pengaruh perkembangan teknologi yang begitu masif merubah cara berbisnis dari yang sifatnya konvensional menjadi lebih modern dan lebih kompetitif. Maka dari itu, dalam menjalankan sebuah bisnis harus dapat mengkolaborasi teknologi dengan bisnis yang dilakukan dan memiliki standar operasional yang terukur dengan baik agar dapat bersaing di pasar. Dalam era globalisasi ini, persaingan dalam bisnis menjadi semakin ketat yang menuntut perusahaan untuk lebih cermat dan sigap menanggapi pasar. (Suryana, et al dalam Dewangkara & Hasin, 2023).

Standar operasional prosedur diperlukan untuk menjaga sebuah produk dan layanan tetap sesuai prosedur yang telah ditetapkan, berupa dokumen atau pedoman prosedur yang harus dilalui oleh individu atau *team* dalam menjalankan suatu tanggung jawab dalam aktivitas bisnis. Standar operasional prosedur dirancang untuk memastikan konsistensi, efisiensi, kualitas, dan kepatuhan dalam menjalankan aktivitas operasional. Prosedur ini terdiri dari deskripsi tugas, urutan langkah-langkah yang harus diikuti, petunjuk tentang alat dan bahan yang digunakan, serta prosedur penanganan masalah atau situasi yang mungkin timbul selama proses tersebut. Aktivitas bisnis yang proposional pastinya memiliki standar operasional prosedur yang rijit dalam produk dan layanan yang ditawarkan sebagai alat untuk menjaga konsistensi, keamanan, dan efisiensi serta memastikan bahwa produk atau layanan yang diberikan memiliki kualitas terbaik untuk para konsumennya. Standar operasional prosedur yang unggul akan mempengaruhi hasil dari produk dan layanan perusahaan menjadi lebih berkualitas. Standar operasional prosedur dapat memudahkan pengaturan aktivitas serta meningkatkan efisiensi proses kerja pada setiap sistem dalam perusahaan (Fatimah, 2015). Adapun penelitian mengenai standar operasional prosedur yang dilakukan oleh (Prami et al., 2021), (Refaldi & Purnama, 2022) dan (Dewangkara & Hasin, 2023) menunjukkan bahwa standar operasional yang proporsional dan unggul akan mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap konsumen.

Standar operasional prosedur erat kaitannya dengan aktivitas pelayanan kepada para konsumen seperti halnya karyawan yang ramah dan fasilitas yang memadai. Perusahaan harus memiliki kualitas produk dan layanan yang baik agar para konsumen merasa puas dan terus membeli produk tersebut serta dapat lebih unggul dari para pesaingnya. Kualitas layanan merujuk pada seberapa baik suatu aktivitas bisnis memenuhi atau melebihi harapan, kebutuhan dan keinginan konsumen. Standar operasional prosedur memiliki peranan penting dalam menjaga dan meningkatkan kualitas karena harus melawati beberapa tahapan yang rijit dalam menghasilkan produk dan layanan yang berkualitas. Dengan demikian, standar operasional prosedur berperan

penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan dengan menyediakan kerangka kerja yang jelas dan terstruktur untuk menjalankan operasional dengan efektif dan efisien. Kualitas layanan adalah upaya untuk memenuhi kebutuhan yang disertai dengan keinginan konsumen, serta ketetapan cara penyampaian agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut (Tjiptono & Chandra, 2016).

UMKM yang sedang tumbuh dengan pesat adalah UMKM yang bergerak dibidang kuliner, terkhusus *caffe shop* atau kafe. UMKM kafe yang semakin menjamur di berbagai daerah mulai dari daerah perkotaan sampai daerah pinggiran kota atau bahkan desa. Menghabiskan waktu di kafe merupakan kebiasaan baru yang sedang digemari. Kafe bisa digunakan untuk tempat diskusi, mengerjakan tugas kantor atau kuliah, dan tempat kerja alternatif di luar kantor atau bahkan sekedar menikmati suasana kafe. Studi ini dilakukan oleh *Snapcart* yang mengadakan riset untuk mengobservasi tren konsumsi kopi dari data sampel sebanyak 4.538 responden. Bisa disimpulkan dari data responden tersebut, bahwa di tahun 2023 masyarakat Indonesia 79% adalah peminum kopi dan kebanyakan di antara mereka minum kopi setiap hari. Data yang dikumpulkan merupakan jenis konsumen kopi dari berbagai kalangan, mulai dari peminum kopi botolan hingga penikmat kopi seduhan (Musika, 2023).

UMKM kafe mulai banyak bermunculan di beberapa daerah, misalkan di Kecamatan Sumbersari Kabupatern Jember khususnya di daerah kampus dan salah satunya adalah Kafe Fifty Fifty Jember. Kafe Fifty Fifty Jember merupakan kafe di kabupaten Jember yang menawarkan konsep modern klasik dengan harga makanan dan minuman yang kompetitif dan strategi pemasaran menggunakan sosial media dan endorse beberapa *food vlogger* dengan segmentasi pasar yang jelas dan luas sehingga produk-produk yang ditawarkan mudah dikenal dan diingat. Kafe Fifty Fifty Jember juga memiliki banyak pesaing diantaranya sebagai berikut:

Tabel 1. Daftar Kafe Di Daerah Kampus

No	Nama <i>Barbershop</i>	Lokasi	Rating (Google Review)
1.	Kafe <i>Fifty Fifty</i> Jember	Jl. Semeru, Sumbersari	4.5 dari 182 <i>reviews</i>
2	Nuansa Kopi	Jl. Semeru, Sumbersari	4.5 dari 1.203 <i>reviews</i>
3.	Latar Semeru	Jl. Semeru, Sumbersari	4.0 dari 327 <i>reviews</i>
4.	Kafe Anglo	Jl. Semeru, Sumbersari	4.5 dari 777 <i>reviews</i>
6.	Warkop Cak Pong Jember	Jl. Semeru, Sumbersari	4.1 dari 169 <i>reviews</i>
7.	Viking Coffe	Jl. Semeru, Sumbersari	4.4 dari 74 <i>reviews</i>
8.	Warung Bambu	Jl. Semeru, Sumbersari	4.5 dari 132 <i>reviews</i>
9.	Kopi Boss	Jl. Tidar Plindu	4.1 dari 193 <i>reviews</i>
10.	Kopi Cak Wang	Jl. Karimata, Sumbersari	4.6 dari 67 <i>reviews</i>

Sumber: *google.com* (data diambil pada tanggal 15 Juli 2024)

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan beberapa kafe di Jember khususnya daerah kampus dengan penilaian oleh para konsumennya. Dari sini bisa dijelaskan bahwa kafe-kafe tersebut sedang bersaing secara ketat terutama Kafe Fifty Fifty Jember untuk menghasilkan produk dan layanan terbaik sehingga dapat memenangkan persaingan pasar. Namun, ada beberapa masalah yang dikeluhkan konsumen kafe Fifty Fifty Jember berdasarkan ulasan di *google* dan *Instagram* diantaranya sebagai berikut:

- 1) Pelayanan yang terlalu lama
- 2) Pelayanan yang tidak ramah
- 3) Live music terlalu keras
- 4) Tempat duduk yang sering berebut

Dari paparan dan uraian fenomena yang telah dijelaskan, ada beberapa masalah yang melandasi penelitian ini seperti ketatnya persaingan bisnis kafe di Jember dan ulasan negatif Kafe Fifty Fifty. Maka dari itu, standar operasional prosedur sangatlah penting memenangkan persaingan

pasar tersebut karena perusahaan yang memiliki prosedur dengan proposional dan unggul akan menghasilkan produk dan pelayanan yang berkualitas sehingga dapat memenangkan persaingan pasar. Sehingga hal itu menjadi salah satu dasar bagi peneliti untuk melakukan penelitian mengenai standar operasional prosedur di kafe Fifty Fifty Jember dan penelitian ini memberikan tawaran atau alternatif baru dari penelitian-penelitian sebelumnya dengan menggunakan objek yang belum diteliti dan waktu penelitian yang berbeda serta sekaligus peneliti menguji adanya pengaruh positif dari standar operasional prosedur terhadap kualitas pelayanan di kafe Fifty Fifty Jember.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Setiap kutipan dari buku dikutip dalam teks, dan mengutip sumber dalam daftar pustaka. Kutipan dalam teks ditulis seperti ini: (Nama belakang penulis, tahun: halaman) atau (Nama belakang penulis, tahun) untuk sumber buku. Sedangkan kutipan untuk sumber online ditulis seperti ini: (Nama belakang penulis/editor/institusi, tahun posting).

2.1 *Manajemen Pemasaran*

Manajemen pemasaran dapat diartikan sebagai proses perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian kegiatan pemasaran untuk mengkomunikasikan produk dan layanan perusahaan kepada konsumen agar tercapai tujuan perusahaan dengan efektif dan efisien. Manajemen pemasaran terdiri dari beberapa hal yang kompleks dalam menjual produk dan layanan perusahaan kepada konsumen. Ini mencakup analisis pasar, pengembangan strategi pemasaran, pelaksanaan rencana pemasaran, dan evaluasi pemasaran. Tujuan utama dari manajemen pemasaran adalah untuk menciptakan nilai bagi pelanggan dan membangun hubungan yang menguntungkan dengan mereka, sembari mencapai tujuan bisnis seperti peningkatan penjualan, pangsa pasar, dan peningkatan keuntungan perusahaan. Aktivitas pemasaran harus terus berinovasi dengan melihat kecenderungan konsumen memilih produk dan layanan tertentu, ini penting karena perusahaan lebih akurat dalam menjalankan strategi perusahaan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen yang sebenarnya. Manajemen pemasaran merupakan kegiatan penganalisisan, perencanaan, pelaksanaan, dan mengendalikan program-program yang dibuat untuk membentuk, membangun, dan memelihara keuntungan dari pertukaran melalui sasaran pasar guna mencapai tujuan organisasi (perusahaan) dalam jangka panjang (Assauri, 2019).

2.2 *Standar Operasional Prosedur (SOP)*

2.2.1 *Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP)*

Standar Operasional Prosedur (SOP) digunakan untuk menetapkan dan memastikan bahwa proses-proses operasional dilaksanakan secara konsisten, efisien, dan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Penting sekali dalam sebuah bisnis memiliki standar operasional prosedur yang menjadi kerangka kerja dalam upaya menghasilkan produk atau pelayanan yang berkualitas. Standar operasional prosedur juga memiliki peran dalam menjaga kualitas dalam situasi apapun sehingga kualitas tetap konsisten terjaga. Standar operasional prosedur merupakan dokumen yang menjabarkan aktivitas operasional yang dilaksanakan sehari-hari, dengan tujuan agar pekerjaan tersebut dilaksanakan secara benar, tepat, dan konsisten guna untuk menghasilkan produk sesuai standar yang telah ditetapkan sebelumnya (Tathagati, 2014).

Standar operasional prosedur berisi aturan-aturan ataupun panduan tertulis yang detail dan riigit mengenai operasional prosedur perusahaan yang harus dipatuhi oleh semua pihak dalam internal perusahaan. Penerapan standar operasional prosedur mutlak harus dilakukan dengan baik agar proses output perusahaan dapat berkualitas dan tentunya berdaya saing. Standar operasional prosedur dapat dikatakan sebagai sekumpulan tulisan yang memuat langkah-langkah khusus yang spesifik, yang menjelaskan tiap detail dari aktivitas untuk menyempurnakan tugas-tugas berdasarkan dengan regulasi perusahaan (Santoso, 2014). Standar operasional prosedur terdapat 7 hal pokok menurut (Santoso, 2014) diantaranya adalah sebagai berikut:

- a. Efisiensi

- b. Konsistensi
- c. Minimalisasi Kesalahan
- d. Penyelesaian Masalah
- e. Perlindungan Tenaga Kerja
- f. Peta Kerja
- g. Batasan Pertahanan

2.2.2 Tujuan Standar Operasional Prosedur (SOP)

Proses penerapan standar operasional prosedur memiliki tujuan yang tentunya memiliki dampak baik dalam perusahaan, menurut (Hartatik, 2014) tujuan standar operasional prosedur adalah sebagai berikut:

- a. Tujuan umum

Tujuan umum standar operasional prosedur yaitu agar berbagai proses kerja rutin terlaksana dengan efisien, efektif, konsisten dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan melalui pemenuhan standar yang berlaku.

- b. Tujuan khusus

Adapun beberapa tujuan khusus dalam penerapan standar operasional prosedur adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk menjaga konsistensi tingkat penampilan kinerja atau kondisi tertentu dan keamanan petugas dan lingkungan dalam melaksanakan suatu tugas atau pekerjaan tertentu.
- 2) Sebagai acuan dalam pelaksanaan kegiatan tertentu bagi sesama pekerja dan supervisor.
- 3) Untuk menghindari kegagalan atau kesalahan keraguan, duplikasi serta pemborosan dalam proses pelaksanaan kegiatan.
- 4) Merupakan parameter untuk menilai mutu pelayanan.
- 5) Untuk lebih menjamin penggunaan tenaga dan sumber daya secara efisien dan efektif.
- 6) Untuk menjelaskan alur tugas, wewenang, dan tanggung jawab dari petugas yang terkait.
- 7) Sebagai dokumen yang akan menjelaskan dan menilai pelaksanaan proses kerja bila terjadi suatu kesalahan.
- 8) Sebagai dokumen yang dipakai dalam pelatihan.
- 9) Sebagai dokumen sejarah bila telah di buat revisi standar operasional prosedur baru.

2.2.3 Fungsi Standar Operasional Prosedur (SOP)

Menurut (Hartatik, 2014) ada beberapa fungsi dalam penerapan standar operasional prosedur adalah sebagai berikut:

- 1) Memperlancar tugas pegawai.
- 2) Sebagai dasar hukum bila terjadi penyimpangan.
- 3) Mengetahui dengan jelas hambatan-hambatannya dan mudah dilacak.
- 4) Mengarahkan pegawai untuk disiplin dalam bekerja.
- 5) Sebagai pedoman dalam melaksanakan pekerjaan rutin.

2.2.4 Manfaat Standar Operasional Prosedur (SOP)

Penerapan standar operasional prosedur dengan baik dan benar maka perusahaan akan mendapat beberapa manfaat dari penerapan standar operasional prosedur tersebut, menurut (Hartatik, 2014) manfaat dari standar operasional prosedur adalah sebagai berikut:

- 1) Memberikan penjelasan tentang prosedur kegiatan secara detail dan terinci dengan jelas dan sebagai dokumentasi aktivitas proses bisnis perusahaan.
- 2) Meminimalisasi variasi dan kesalahan dalam suatu prosedur operasional kerja.
- 3) Mempermudah dan menghemat waktu dan tenaga dalam program *training* karyawan.
- 4) Menyamaratakan seluruh kegiatan yang dilakukan oleh semua pihak.
- 5) Membantu dalam melakukan evaluasi dan penilaian terhadap setiap proses operasional dalam perusahaan
- 6) Membantu mengendalikan dan mengantisipasi apabila terdapat suatu perubahan kebijakan.

- 7) Mempertahankan kualitas perusahaan melalui konsistensi kerja karena perusahaan telah memiliki sistem kerja yang sudah jelas dan terstruktur secara sistematis.

2.2.5 Indikator Standar Operasional Prosedur (SOP)

Penerapan standar operasional prosedur dengan proposional dalam perusahaan memiliki indikator menurut (Santoso, 2014) diantara lain sebagai berikut:

- 1) Efisien, perusahaan memastikan bahwa semua langkah dan proses operasional dilakukan dengan cara yang paling efisien, menghemat waktu, tenaga, dan sumber daya untuk mencapai hasil yang paling maksimal.
- 2) Efektif, perusahaan memastikan bahwa setiap prosedur operasional benar-benar menghasilkan hasil yang diinginkan dan memenuhi tujuan yang telah ditetapkan.
- 3) Konsisten, perusahaan memastikan bahwa setiap prosedur operasional dilakukan, hasil yang peroleh harus sama, tanpa variasi yang signifikan. Ini penting untuk menjaga kualitas produk dan layanan perusahaan terhadap standar yang telah ditetapkan.

2.2.6 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merujuk pada tingkat keunggulan atau kecukupan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kepada para konsumen. Ini terdiri dari beberapa hal, mulai dari keramahan dan solutifnya internal perusahaan terhadap kebutuhan pelanggan hingga kepuasan pelanggan terhadap produk atau pelayanan yang mereka dapat. Kualitas pelayanan bisa menjadi tolak ukur dalam membangun hubungan yang baik dengan para konsumen dan meningkatkan loyalitas konsumen. Jika kualitas pelayanannya baik maka hubungan dengan para konsumen dapat terjalin dengan harmonis karena konsumen merasa diperhatikan kebutuhannya dan keinginannya dengan produk atau pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Tjiptono, 2017).

Kualitas pelayanan erat kaitannya dengan harapan para konsumen, ketika produk atau jasa yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan akan dipersepsikan baik atau positif. Oleh sebab itu, baik tidaknya kualitas pelayanan didasarkan pada kemampuan perusahaan dalam memenuhi harapan konsumen secara konsisten. Menurut (Zeithaml et al dalam Dewangkara & Hasin, 2023). Ada beberapa dimensi atau indikator kualitas layanan adalah sebagai berikut:

- 1) Bukti fisik (*Tangible*), wujud kenyataan yang berfokus pada elemen-elemen yang merepresentasikan pelayanan secara fisik yang meliputi fasilitas fisik lokasi (jarak yang sulit dijangkau atau tidak), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
- 2) Keandalan (*Reliability*), kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan dengan tepat yang meliputi kesesuaian kinerja dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.
- 3) Daya tanggap (*Responsiveness*), kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan dengan informasi yang jelas. Dimensi ini menekankan pada perilaku personel yang memberikan pelayanan untuk memperhatikan permintaan, pertanyaan dan keamatan dari para pelanggan.
- 4) Jaminan (*Assurance*), kompetensi untuk melahirkan kepercayaan dan keyakinan pada diri pelanggan yang meliputi pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
- 5) Empati (*Empathy*), sifat dan kemampuan untuk memberikan perhatian penuh kepada pelanggan, kemudahan melakukan kontak, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan pelanggan secara individual

3. METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Desain penelitian digunakan untuk menggambarkan metode penelitian yang akan digunakan dalam sebuah penelitian. Lebih lanjut menurut (Sugiyono, 2019), metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Penelitian ini menggunakan metode analisi *explanatory* dengan langkah deskriptif dan kasual yang artinya deskriptif itu penelitian yang berupa penjelasan dari variabel dan hasil data serta kasual artinya untuk menguji kemungkinan hubungan sebab akibat antara variabel.

3.2 Jenis Data

Jenis data digunakan untuk menjelaskan dari mana sumber data diperoleh dalam sebuah penelitian. Penelitian ini memiliki dua jenis data yaitu data primer dan data sekunder dengan penjelsana sebagai berikut:

3.2.1 Data Primer

Data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2019). Data primer diperoleh langsung dari objek penelitian melalui angket atau kuesioner yang disebar oleh peneliti.

3.2.2 Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpulan data (Sugiyono, 2019). Data sekunder diperoleh dari sumber lain seperti artikel, jurnal dan buku yang berkaitan dengan proses penelitian.

3.3 Populasi

Populasi merupakan suatu wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian diambil kesimpulannya (Sugiyono, 2019). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pelanggan kafe Fifty Fifty Jember.

3.4 Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik populasi (Sugiyono, 2019). Dalam menentukan proporsi jumlah sampel penelitian ini didasarkan pada pernyataan (Supranto, 2016) yang menyatakan bahwa ukuran sampel yang baik dapat ditentukan dengan cara, jumlah pertanyaan dalam kuesioner dikali 5 sampai 10. Pada penelitian ini terdapat 17 pertanyaan. Maka sampel yang akan digunakan adalah $17 \times 7 = 119$ responden, dengan demikian jumlah sampel yang akan digunakan adalah 119 responden.

3.5 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah metode *purposive sampling*. Metode *purposive sampling* digunakan untuk menentukan sampel dari populasi penelitian berdasarkan ciri-ciri dan karakteristik atau kriteria tertentu sesuai dengan kebutuhan peneliti. Berikut kriteria sampel dalam penelitian ini adalah:

- 1) Responden mengikuti media sosial kafe Fifty Fifty
- 2) Responden pernah membeli produk kafe Fifty Fifty Jember minimal dua kali.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Uji Validitas

Uji validitas dapat diartikan sebagai alat untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dikatakan valid jika jika r hitung $>$ r table, dan sebaliknya r hitung $\leq r$ table maka kuesioner dikatakan tidak valid. Berikut hasil uji validitas penelitian ini:

Tabel 2. Data Hasil Uji Validitas

No	Variabel	Ketentuan	Kriteria
		R Hitung	R Tabel 5% (119-2): 73

Efesien				
1	X1.1	0,663	0.1515	Valid
2	X1.2	0,638	0.1515	Valid
3	X1.3	0,697	0.1515	Valid
4	X1.4	0,487	0.1515	Valid
Efektif				
1	X2.1	0,767	0.1515	Valid
2	X2.2	0,730	0.1515	Valid
3	X2,3	0,687	0.1515	Valid
4	X2.4	0,765	0.1515	Valid
Konsisten				
1	X3.1	0,767	0.1515	Valid
2	X3.2	0,730	0.1515	Valid
3	X3.3	0,687	0.1515	Valid
4	X3.4	0,765	0.1515	Valid
Kualitas Pelayanan				
1	Y.1	0,869	0.1515	Valid
2	Y.2	0,862	0.1515	Valid
3	Y.3	0,878	0.1515	Valid
4	Y.4	0,840	0.1515	Valid
5	Y.5	0,620	0.1515	Valid

Sumber: Data primer yang diolah, Juli 2024

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa korelasi antara masing-masing indikator variabel efesien (X1), efektif (X2), konsisten (X3) dan kualitas pelayanan (Y) adalah valid karena nilai dari r hitung lebih besar dari r tabel dan nilai signifikansi kurang dari 0,05

4.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dapat diartikan sebagai alat untuk mengukur secara konsisten dari waktu ke waktu. Reliabilitas berarti tingkat kepercayaan yang tinggi pada data yang telah dikumpulkan dan tidak berubah jika pengamatan berulang dilakukan. Instrumen dikatakan reliabel jika nilai alpha lebih besar dari 0,7. Berikut hasil uji reliabilitas penelitian ini:

Tabel 3. Data Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Ketentuan		Kriteria
		Croncabach's Alpha	Standar T Alpha	
1	Efesien	0,771	0,7	Reliabel
2	Efektif	0,721	0,7	Reliabel
3	Konsisten	0,799	0,7	Reliabel
4	Kualitas Pelayanan	0,876	0,7	Reliabel

Sumber: Data primer yang diolah, Juli 2024

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa hasil uji reliabilitas terhadap instrumen variabel efesien (X1), efektif (X2), konsisten (X3) dan kualitas pelayanan (Y) adalah reliabel karena nilai *cronbach alpa* diatas lebih besar dari 0,7.

4.3 Uji Normalitas

Uji normalitas dapat diartikan sebagai alat pengujian untuk mengevaluasi sebaran data dalam suatu kelompok data atau variabel, apakah terdistribusi dengan baik atau tidak. Penelitian ini menggunakan uji *statistic Kolmogorov-Smirnov* (K-S) dan pengambilan keputusan yaitu:

- 1) Jika nilai t hitung > 0,05 dapat disimpulkan bahwa data berasal dari populasi yang terdistribusi normal
- 2) Jika nilai t hitung < 0,05 dapat disimpulkan bahwa data berasal dari populasi yang terdistribusi tidak normal

Tabel 4. Data Hasil Uji Normalitas

No	Variabel	Ketentuan		Kriteria
		T Hitung	Sig > 5%	
1	Residual dari variabel (X1,X2,X3 , X4 dan Y)	0,20	0,05	Normal

Sumber: Data primer yang diolah, Juli 2024

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan bahwa hasil uji normalitas terhadap nilai dari residual variabel efisien (X1), efektif (X2), konsisten (X3) dan kualitas pelayanan (Y) adalah berdistribusi normal karena memiliki nilai t hitung lebih besar dari 5%.

4.4 Uji Multikolonieritas

Uji Multikolonieritas dapat diartikan sebagai alat uji untuk mengukur model regresi terdapat adanya korelasi antara variabel independen. Apabila terjadi tidak korelasi antara variabel independen maka model regresi tersebut baik dengan kriteria memiliki nilai tolerance lebih dari 0,1 dan nilai VIF kurang dari 10 atau sama dengan nilai VIF lebih dari 0,1. Berikut hasil uji multikolonieritas dalam penelitian ini:

Tabel 5. Data Hasil Uji Multikolonieritas

No	Variabel	Tolerance	VIF	Kriteria
1	Efisien	0,828	1.208	Tidak Ada Multikolonieritas
2	Efektif	0,633	1.581	Tidak Ada Multikolonieritas
3	Konsisten	0,680	1.470	Tidak Ada Multikolonieritas

Sumber: Data primer yang diolah, Juli 2024

Berdasarkan tabel 5 menunjukkan bahwa hasil uji multikolonieritas terhadap instrumen variabel efisien (X1), efektif (X2) dan konsisten (X3) tidak ada multikolonieritas karena memiliki nilai tolerance lebih dari 0,1 dan nilai VIF kurang dari 10 atau sama dengan nilai VIF lebih dari 0,1.

4.5 Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas dapat diartikan sebagai alat menguji terjadinya kesamaan dan pertidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain dalam sebuah model regresi. Dalam penelitian ini menggunakan uji *spearman rho* dengan cara meregresikan nilai absolute residual terhadap seluruh variabel bebas. Jika terdapat nilai signifikansi >5%, seluruh variabel independen mempunyai nilai t hitung yang tidak signifikan, maka dapat dikatakan model penelitian bebas dari heteroskedastisitas dan sebaliknya jika nilai signifikansi <5%, maka terjadi heteroskedastisitas. Berikut hasil uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini:

Tabel 6. Data Hasil Uji Heteroskedastisitas

No	Variabel	Ketentuan		Kriteria
		T Hitung	Sig >5%	
1	Efisien	0.740	0,05	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas

2	Efektif	0.693	0,05	Tidak Heteroskadastisitas	Terjadi
3	Konsisten	0.401	0,05	Tidak Heteroskadastisitas	Terjadi

Sumber: Data primer yang diolah, Juli 2024

Berdasarkan tabel 6 menunjukkan bahwa hasil uji heteroskedastisitas terhadap instrumen variabel efisien (X1), efektif (X2) dan konsisten (X3) adalah tidak terjadi heteroskadastisitas karena memiliki nilai t hitung lebih besar dari 5%.

4.6 Uji Regresi Linier Berganda

Uji regresi linier berganda dapat diartikan sebagai alat untuk menguji adanya pengaruh dan hubungan variabel independen yang lebih dari dua terhadap variabel dependen. Berikut hasil uji regresi linier berganda dalam penelitian ini:

Tabel 7. Data Hasil Uji Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	-0,671	2,500		-0,269	0,789
2 Efisien	0,521	0,152	0,265	3,436	0,001
3 Efektif	0,470	0,129	0,321	3,640	0,000
4 Konsisten	0,337	0,116	0,248	2,912	0,004

Sumber: Data primer yang diolah, Juli 2024

Berdasarkan tabel 7 menunjukkan nilai konstanta (nilai α) sebesar -0,671 dan untuk efisien (nilai β) sebesar 0,521, efektif (nilai β) sebesar 0,470 dan konsisten (nilai β) sebesar 0,337 dengan persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = -0,671 + 0,521X_1 + 0,470 X_2 + 0,337X_3 + e$$

Memiliki arti sebagai berikut:

- 1) Nilai konstanta (nilai α) sebesar -0,671 yang berarti ketika kualitas pelayanan (Y) bernilai minus karena faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan menjadi lebih baik bernilai nol seperti efisien bernilai nol (0), efektif bernilai nol (0) dan konsisten bernilai nol (0). Maka ketika faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan bernilai positif akan mempengaruhi nilai kualitas pelayanan menjadi lebih baik atau meningkat meninggalkan nilai minus.
- 2) Nilai koefisien efisien (X1) memiliki nilai positif, hal ini berarti semakin efisien pelayanan yang diberikan kepada konsumen kafe Fifty Fifty Jember maka akan semakin tinggi juga tingkat kualitas pelayanan karena konsumen merasa pelayanan yang dilakukan tepat dan sesuai dengan kebutuhan konsumen.
- 3) Nilai koefisien efektif (X2) memiliki nilai positif, hal ini berarti semakin efektif pelayanan yang diberikan kepada konsumen kafe Fifty Fifty Jember maka akan semakin tinggi juga tingkat kualitas pelayanan karena konsumen merasa pelayanan yang diberikan sangatlah sigap dan cepat.
- 4) Nilai koefisien konsisten (X3) memiliki nilai positif, hal ini berarti semakin konsisten pelayanan yang diberikan kepada konsumen kafe Fifty Fifty Jember maka akan semakin tinggi juga tingkat kualitas pelayanan karena konsumen merasa pelayanan yang dilakukan konsisten atau tetap berkualitas dari waktu ke waktu.

4.7 Uji Hipotesis (Uji t)

Uji t dapat diartikan sebagai alat untuk menguji pengaruh masing-masing variabel bebasnya secara sendiri-sendiri terhadap variabel terikatnya. kriterianya sebagai berikut:

- 1) Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan tingkat signifikansi $< \alpha$ (0,05), maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hal ini berarti variabel independen secara individual berpengaruh terhadap variabel dependen.
- 2) Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan tingkat signifikansi $> \alpha$ (0,05), maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Hal ini berarti variabel independen secara individual tidak berpengaruh terhadap variabel dependen

Tabel 8. Data Hasil Uji t

No	Variabel	T Hitung	T Tabel (0,025 : 71)	Nilai Signifikansi	Sig < 5%
1	Efisien	3,436	1.980	0,001	0,05
2	Efektif	3,640	1.980	0,000	0,05
3	Konsisten	2,912	1.980	0,004	0,05

Sumber: Data primer yang diolah, Juli 2024

Berdasarkan tabel 8 dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Efisien (X1), menunjukkan bahwa hubungan efisien (X1) terhadap kualitas pelayanan (Y) adalah nilai t hitung 3,436 < nilai t tabel 1.980 dan nilai signifikansi 0,001 < 0,05 maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya terdapat pengaruh efisien terhadap kualitas pelayanan secara parsial.
- 2) Efektif (X2), menunjukkan bahwa hubungan efektif (X2) terhadap kualitas pelayanan (Y) adalah nilai t hitung 3,640 < nilai t tabel 1.980 dan nilai signifikansi 0,000 < 0,05 maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya terdapat pengaruh efektif terhadap kualitas pelayanan secara parsial.
- 3) Konsisten (X3), menunjukkan bahwa hubungan konsisten (X3) terhadap kualitas pelayanan (Y) adalah nilai t hitung 2,912 < nilai t tabel 1.980 dan nilai signifikansi 0,004 < 0,05 maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya terdapat pengaruh konsisten terhadap kualitas pelayanan secara parsial.

4.8 Koefisien Diterminasi (R²)

Nilai koefisien determinasi (R²) dapat diartikan sebagai alat untuk mengetahui besarnya pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai koefisien determinasi terletak antara 0 dan 1. Berikut hasil uji koefisien diterminasi (R²) dalam penelitian ini:

Tabel 9. Data Hasil Koefisien Diterminasi (R²)

Model	R	R Square	Adjusted Square	R Std. Error of The Estimate
1	0,658	0,433	0,418	2,93235

Sumber: Data primer yang diolah, Juli 2024

Berdasarkan tabel 9 menunjukkan bahwa nilai Adjusted R Square sebesar 0,418, yang berarti perubahan atau meningkatnya kualitas pelayanan (Y) sebesar 41,8 % dipengaruhi oleh variabel efisien (X1), efektif (X2) dan konsisten (X3).

PEMBAHASAN

Pembahasan dapat diartikan sebagai penjelasan hasil penelitian mengenai hubungan setiap variabel dalam penelitian yang telah dilakukan. Untuk pembahasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Pengaruh Efisien Terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil dari penelitian ini diketahui bahwasannya efesien berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa efesien menjadi faktor untuk mencapai kualitas pelayanan yang lebih baik karena pelayanan yang diberikan dengan handal, tepat guna dan sesuai dengan kebutuhan konsumen akan meningkatkan kualitas pelayanan itu sendiri karena konsumen merasa diperhatikan dan dilayani dengan baik dan tidak berlebihan oleh kafe Fifty Fifty Jember. Efisiensi juga harus menjadi perhatian penting dan dipatuhi benar-benar bagi para karyawan kafe Fifty Fifty Jember karena standar operasional prosedur dibuat untuk menyelesaikan masalah dengan tepat sasaran dan handal. Efesien adalah suatu kondisi atau keadaan, dimana penyelesaian suatu pekerjaan dilaksanakan dengan benar dan dengan penuh kemampuan yang di miliki (Susilo dalam Syam, 2020).

Hubungan positif dan signifikan efesien terhadap kualitas pelayanan erat kaitannya dengan indikator yang menjadi tolak ukur seperti pelayanan yang efesien, waktu yang efesien, tanggap yang efesien dan penyelesaian masalah yang efesien. Lebih jelasnya menurut data yang diolah menunjukkan bahwa hubungan efesien (X1) terhadap kualitas pelayanan (Y) adalah nilai t hitung $3,436 < \text{nilai } t \text{ tabel } 1,980$ dan nilai signifikansi $0,001 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya terdapat pengaruh efesien terhadap kualitas pelayanan. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu mengenai standar operasional prosedur dengan unsur efesien oleh (Prami et al., 2021) yang menunjukkan bahwa efesien berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Hal tersebut memberikan gambaran bahwa ketika pelayanan berdasarkan standar operasional prosedur dilakukan dengan efesien seperti handal, tepat guna dan sesuai dengan kebutuhan konsumen maka akan mempengaruhi kualitas pelayanan perusahaan menjadi lebih baik.

Pengaruh Efektif Terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil dari penelitian ini diketahui bahwasannya efektif berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa efektif menjadi faktor untuk mencapai kualitas pelayanan yang lebih baik karena pelayanan yang diberikan dengan efektif seperti cepat dan sigap kepada konsumen akan mengurangi waktu tunggu konsumen sehingga konsumen memberikan penilaian baik kepada kualitas pelayanan kafe Fifty Fifty Jember. Efektif juga harus menjadi perhatian penting dan dipatuhi benar-benar bagi para karyawan kafe Fifty Fifty Jember karena standar operasional prosedur dibuat untuk pelayanan kepada konsumen dengan cepat dan sigap. Efektifitas adalah suatu ukuran perusahaan yang menyatakan seberapa target yakni kuantitas, kualitas dan waktu telah tercapai secara jauh, dimana makin besar persentase target yang dicapai maka akan makin tinggi efektifitasnya (Hidayat dalam Syam, 2020)

Hubungan positif dan signifikan efektif terhadap kualitas pelayanan erat kaitannya dengan indikator yang menjadi tolak ukur seperti pelayanan yang efektif, komunikasi dengan konsumen, efektifitas sistem kerja dan pemilihan tempat yang efektif. Lebih jelasnya menurut data yang diolah menunjukkan bahwa hubungan efektif (X2) terhadap kualitas pelayanan (Y) adalah nilai t hitung $3,640 < \text{nilai } t \text{ tabel } 1,980$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya terdapat pengaruh efektif terhadap kualitas pelayanan. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu mengenai standar operasional prosedur dengan unsur efektif oleh (Prami et al., 2021) yang menunjukkan bahwa efektif berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Hal tersebut memberikan gambaran bahwa ketika pelayanan berdasarkan standar operasional prosedur dilakukan dengan efektif seperti sigap dan cepat maka akan mempengaruhi kualitas pelayanan perusahaan menjadi lebih baik.

Pengaruh Konsisten Terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil dari penelitian ini diketahui bahwasannya konsisten berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa konsisten menjadi faktor untuk mencapai kualitas pelayanan yang lebih baik karena kualitas pelayanan harus diberikan secara konsisten, tidak boleh ada penurunan kualitas terhadap pelayanan yang diberikan. Sehingga konsumen selalu merasa puas atas pelayanan kafe Fifty Fifty Jember dari waktu ke waktu. Konsisten juga harus menjadi perhatian penting dan dipatuhi benar-benar bagi para karyawan kafe Fifty Fifty

Jember karena standar operasional prosedur dibuat untuk menjaga kualitas pelayanan tetap berkualitas dari waktu ke waktu. Konsistensi adalah ketetapan hati seseorang ataupun individu dalam melakukan tindakan yang mengacuh pada kehendak, minat dan tujuannya (Basten dalam Fadhil, 2021)

Hubungan positif dan signifikan efektif terhadap kualitas pelayanan erat kaitannya dengan indikator yang menjadi tolak ukur seperti. konsisten perihal kualitas rasa, konsisten perihal pelayanan, konsisten menjaga *value* konsumen dan konsisten menjaga kenyamanan tempat dan fasilitas. Lebih jelasnya menurut data yang diolah menunjukkan bahwa hubungan konsisten (X3) terhadap kualitas pelayanan (Y) adalah nilai t hitung $2,912 < \text{nilai } t \text{ tabel } 1,980$ dan nilai signifikansi $0,004 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya terdapat pengaruh konsisten terhadap kualitas pelayanan. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu mengenai standar operasional prosedur dengan unsur konsisten oleh (Prami et al., 2021) yang menunjukkan bahwa konsiten berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Hal tersebut memberikan gambaran bahwa ketika pelayanan berdasarkan standar operasional prosedur dilakukan dengan konsisten dari waktu ke waktu seperti menjaga pelayanan tetap berkualitas dan sesuai dengan standar prosedur maka akan mempengaruhi kualitas pelayanan perusahaan menjadi lebih baik.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian, maka diperoleh kesimpulan hasil penelitian sebagai berikut:

- a. Efisien memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan kafe Fifty Fifty Jember karena pelayanan yang tepat, cermat, solutif dan sesuai dengan kebutuhan konsumen akan menjadi faktor untuk mencapai kepuasan konsumen.
- b. Efektif memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan kafe Fifty Fifty Jember karena pelayanan yang cepat dan cekatan akan menjadi faktor untuk mencapai kepuasan konsumen.
- c. Konsisten memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan kafe Fifty Fifty Jember karena pelayanan yang terjaga dan bertumbuh semakin baik akan menjadi faktor untuk mencapai kepuasan konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Assauri, S. (2019). *Manajemen Pemasaran Dasar, Konsep dan Strategi*. PT. RajaGrafindo Persada.
- Dewangkara, P., & Hasin, A. (2023). Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Kualitas Layanan (Studi Pada Balakosa.Co). *Selekta Manajemen: Jurnal Mahasiswa Bisnis & Manajemen*, 2(2), 8–19.
- Fadhil, M. (2021). Membangun Konsistensi Belajar Melalui Self Control dan Self Consciousness. *Jurnal Ilmiah Bimbingan Dan Konseling*, 3(1), 1–13.
- Fatimah, E. N. (2015). *Strategi Pintar Menyusun SOP (Standard Operating Procedure)*. Pustaka Baru Press.
- Hartatik, I. P. (2014). *Buku pintar membuat S.O.P (Standard Operating Procedure)*. Buku Kita.
- Musika, Y. A. (2023). *DATA KONSUMSI KOPI DI INDONESIA TAHUN 2023*. Ottencoffee.Co.Id.
- Prami, A. A. I. N. D., Widiasturi, N. P., & Zulkifli, A. (2021). Pengaruh Standar Operasional Prosedur Terhadap Kualitas Pelayanan Room Attendant Pada Alam Boutique Resort Umalas Seminyak. *Journal of Applied Management Studies (JAMMS)*, 2(2), 107–120.
- Refaldi, R. M., & Purnama, N. (2022). Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Kualitas Pengiriman di J&T Express Kota Yogyakarta. *Selekta Manajemen: Jurnal Mahasiswa Bisnis & Manajemen*, 1(6), 101–111.
- Santoso, J. D. (2014). *Lebih Memahami SOP (Standard Operating Procedure)*. Kata Pena.

- Sugiyono. (2019). *Statistika Untuk Penelitian*. CV Alfabeta.
- Supranto, J. (2016). *Statistik Teori dan Aplikasi* (Ed. 8). Erlangga.
- Syam, S. (2020). Pengaruh Efektifitas dan Efisiensi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Banggae Timur. *Profitability: Jurnal Ilmu Manajemen*, 4(2), 128–152.
- Tathagati, A. (2014). *Step by step Membuat SOP (Standar Operating Procedure)*. Efata Publishing.
- Tjiptono, F. dan Chandra, G. (2016). *Service, Quality dan Satisfaction*. ANDI.
- Tjiptono, F. (2017). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. CV.Andi Offset.