

**ANALISIS STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) TERHADAP
KUALITAS LAYANAN PERBAIKAN OTOMOTIF DI PERUMDA GIRI ANEKA
USAHA UNIT PERBENGKELAN**

KABUPATEN WONOGIRI

NASKAH PUBLIKASI



Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Kelulusan
Pada Jenjang Strata Satu (S1) Program Studi
Manajemen

RITA PUSPITA SARI
NIM : C 0117061

Pembimbing 1 : Drs. Trio Handoko, MM

Pembimbing 2 : Drs. Nurhadi, MM

**FAKULTAS EKONOMI BISNIS
UNIVERSITAS TUNAS PEMBANGUNAN SURAKARTA**

2021



**UNIVERSITAS TUNAS PEMBANGUNAN SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

PERNYATAAN PENULISAN

Judul : Analisis Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Kualitas Layanan Perbaikan Otomotif di Perumda Giri Aneka Usaha Unit Perbengkelan Kabupaten Wonogiri

Nama : RITA PUSPITA SARI

NIM : C 0117061

1. Saya menyatakan dan bertanggung jawab sebenarnya bahwa penelitian ini adalah hasil karya sendiri. Jika suatu saat ada pihak yang mengklaim bahwa penelitian ini sebagai karyanya yang disertai bukti yang cukup, maka saya bersedia membatalkan gelar saya beserta hak dan kewajiban yang melekat pada gelar tersebut.
2. Saya menyatakan bahwa hasil penelitian ini diperbolehkan untuk disebarluaskan dan dipublikasikan secara umum oleh Universitas Tuna Pembangunan Surakarta bersama dengan dosen pembimbing.

Surakarta, 14 Januari 2021



RITA PUSPITA SARI



**UNIVERSITAS TUNAS PEMBANGUNAN SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

LEMBAR PERSETUJUAN NASKAH PUBLIKASI

**Judul : Analisis Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap
Kualitas Layanan Perbaikan Otomotif di Perumda Giri Aneka
Usaha Unit Perbengkelan Kabupaten Wonogiri**

Nama : RITA PUSPITA SARI

NIM : C 0117061

Naskah publikasi ini telah memenuhi syarat sebagai artikel ilmiah dan Dapat diajukan dalam jurnal ilmiah, berdasarkan atas hasil karya/ ilmiah/penelitian Yang telah peneliti lakukan

Surakarta, 14 Januari 2021

Disetujui dan diterima baik
untuk dipertahankan

Pembimbing II

(Drs. Muh Nurhadi Sulistyono, M.M)
NIDN : 0624105601

Pembimbing I

(Drs. Trio Handoko, M.M)
NIDN : 0630055901



UNIVERSITAS TUNAS PEMBANGUNAN SURAKARTA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

LEMBAR PENGESAHAN NASKAH PUBLIKASI

Judul : Analisis Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Kualitas Layanan Perbaikan Otomotif di Perumda Giri Aneka Usaha Unit Perbengkelan Kabupaten Wonogiri

Nama : RITA PUSPITA SARI

NIM : C 0117061

Naskah publikasi ini telah diujikan di depan Dewan Penguji pada tanggal: 29 Januari 2021

Ketua Penguji : Dra. Sri Wijastuti, MM

Sekretaris : Dr. Rini Adiyani, SE, MM

Anggota : Drs. Trio Handoko, M.M

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi Manajemen



(Drs. Muh Nurhadi Sulistyono, M.M)

Analisis Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Kualitas Layanan Perbaikan Otomotif di Perumda Giri Aneka Usaha Unit Perbengkelan Kabupaten Wonogiri

Rita Puspita Sari, Trio Handoko, Nurhadi
Program Studi Manajemen, Universitas Tunas Pembangunan Surakarta
Jl. Walanda Maramis No. 31 Surakarta
e-mail: puspitarita518@gmail.com

ABSTRAKSI: Kualitas pelayanan tak lepas dari kinerja, sedangkan kinerja seorang karyawan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor pendukung, diantara faktor tersebut adalah Standar Operasional Prosedur (SOP). Perusahaan umum Daerah Giri Aneka Usaha Unit Perbengkelan Kabupaten Wonogiri bergerak dalam bidang jasa service kendaraan bermotor dan penyediaan suku cadang. Berdasarkan hasil prasurvey peneliti, dalam upaya menciptakan kinerja karyawan Perusahaan umum Daerah Giri Aneka Usaha Unit Perbengkelan, nampak masih terdapat banyak kendala yang dihadapi karyawan sehingga sulit untuk mencapai kemaksimalan produktivitas perusahaan. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui pengaruh penerapan SOP terhadap kualitas layanan perbaikan otomotif di Perumda Giri Aneka Usaha Unit Perbengkelan. Dalam penelitian ini penulis mengambil objek di Perumda Giri Aneka Usaha Unit Perbengkelan Kabupaten Wonogiri, dengan batasan hanya pada data tahun 2020 dan SOP yang diteliti hanya bagian tune up, service AC mobil, service mobil/ motor, dan suku cadang mobil. Metode penelitian menggunakan analisis deskriptif dan regresi linear berganda. Sedangkan pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala Likert dan wawancara langsung. Dari hasil pengolahan data yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa variabel SOP baik pada bagian tune up, service AC, Service Mobil/Motor, dan suku cadang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan Perumda Giri Aneka Usaha Unit Perbengkelan.

Kata Kunci: *SOP, Perumda, Kualitas layanan*

Abstract: Service quality cannot be separated from performance, while the performance of an employee can be influenced by several supporting factors, among these factors are Standard Operating Procedures (SOP). Perumda Giri Aneka Usaha Wonogiri Regency, workshop unit operate in motor vehicle service and spare part supply. Based on pre-survey by researchers, for creating employee performance in Perumda Giri Aneka Usaha, workshop unit, seems that there are still many obstacles faced by employees, so it is difficult to achieve the maximum productivity of the company. The purpose of this study was to determine the effect of implementing SOPs on the quality of automotive repair services at Perumda Giri Aneka Usaha, Workshop Unit. In this study, the object of research was Perumda Giri Aneka Usaha Wonogiri Regency, Workshops Unit, with limitations only on the 2020 data and the SOPs studied were only the tune-up, AC service, car/motorcycle service, and auto parts. The research method uses descriptive analysis and multiple linear regression. While data collection used a questionnaire with a Likert scale and interviews. From the results of data processing, can be concluded that the SOP variables i.a the tune up, AC service, car/motorcycle service, and spare parts have a positive and significant effect on the service quality of Perumda Giri Aneka Usaha, Workshop Unit.

Keywords: *SOP, Perumda, Service quality*

LATAR BELAKANG

Sumber daya manusia berperan dalam mengolah dan memanfaatkan sumber daya dan material sehingga menjadi produk. Peningkatan produktivitas perusahaan dapat dicapai dengan dimilikinya sumber daya manusia yang handal dan memiliki produktivitas yang tinggi dalam bekerja. Produktivitas dapat diraih jika karyawan dalam perusahaan bekerja sesuai peraturan yang telah ditentukan, serta efektif dalam menyelesaikan pekerjaannya (Nawawi, 2011: 97).

Kinerja seorang karyawan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor pendukung, diantara faktor tersebut adalah Standar Operasional Operasional (SOP). Menurut Sailendra (2018:11) SOP merupakan panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar.

SOP merupakan dokumen yang menjabarkan aktivitas operasional yang dilakukan sehari-hari, dengan tujuan agar pekerjaan tersebut dilakukan secara benar, tepat, dan konsisten, untuk menghasilkan produk sesuai standar yang telah ditetapkan sebelumnya (Tathagati, 2015). Hal senada juga disampaikan oleh Gabriele (2018), bahwa SOP merupakan pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas dan pekerjaan sesuai dengan fungsi dari pekerjaan tersebut. Menurut Santoso (2019), SOP terdiri dari 7 hal pokok yaitu efisiensi, konsisten, minimalisasi kesalahan, penyelesaian masalah, perlindungan tenaga kerja, peta kerja, dan batasan pertahanan.

Perusahaan umum Daerah Giri Aneka Usaha Unit Perbengkelan Kabupaten Wonogiri adalah salah satu bentuk usaha dalam menghimpun dan meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang digunakan untuk membiayai kegiatan pemerintahan dan pembangunan. Perusahaan umum Daerah Giri Aneka Usaha Unit Perbengkelan Kabupaten Wonogiri bergerak dalam bidang jasa service kendaraan bermotor dan penyediaan suku cadang. Bengkel ini berperan penting dalam mendukung kelancaran mobilitas aparatur pemerintah daerah dalam melaksanakan tugas pemerintahan dan pembangunan, melalui perawatan kendaraan operasional dinas. Selain itu, juga melayani konsumen dari masyarakat umum, mulai dari cuci mobil/ motor, service ringan hingga berat, aksesoris mobil, AC Mobil, dan penyediaan suku cadang lengkap.

Berdasarkan hasil prasurvey peneliti, dalam upaya menciptakan kinerja karyawan Perusahaan umum Daerah Giri Aneka Usaha Unit Perbengkelan, nampak masih terdapat banyak kendala yang dihadapi karyawan sehingga sulit untuk mencapai kemaksimalan produktivitas perusahaan. Berdasarkan hasil presurvey muncul dugaan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) yang disusun oleh perusahaan masih belum memaksimalkan kinerja karyawan dikarenakan beberapa prosedur yang dilakukan tidak sesuai dengan pengalaman dan kinerja karyawan..

Dari uraian tersebut di atas, maka judul yang diambil dalam penelitian ini adalah: "Analisis Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Kualitas Layanan Perbaikan Otomotif di Perumda Giri Aneka Usaha Unit Perbengkelan Kabupaten Wonogiri."

PERUMUSAN MASALAH

1. Apakah terdapat pengaruh penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) bagian tune up terhadap kualitas layanan perbaikan otomotif di Perumda Giri Aneka Usaha Unit Perbengkelan?
2. Apakah terdapat pengaruh penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) bagian service AC mobil terhadap terhadap kualitas layanan perbaikan otomotif di Perumda Giri Aneka Usaha Unit Perbengkelan?
3. Apakah terdapat pengaruh penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) bagian service mobil/ motor terhadap kualitas layanan perbaikan otomotif di Perumda Giri Aneka Usaha Unit Perbengkelan?
4. Apakah terdapat pengaruh penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) bagian suku cadang mobil terhadap kualitas layanan perbaikan otomotif di Perumda Giri Aneka Usaha Unit Perbengkelan?

TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk mengetahui pengaruh penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) bagian tune up terhadap kualitas layanan perbaikan otomotif di Perumda Giri Aneka Usaha Unit Perbengkelan.
2. Untuk mengetahui pengaruh penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) bagian service AC mobil terhadap kualitas layanan perbaikan otomotif di Perumda Giri Aneka Usaha Unit Perbengkelan.
3. Untuk mengetahui pengaruh penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) bagian service mobil/ motor terhadap kualitas layanan perbaikan otomotif di Perumda Giri Aneka Usaha Unit Perbengkelan.
4. Untuk mengetahui pengaruh penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) bagian suku cadang mobil terhadap kualitas layanan perbaikan otomotif di Perumda Giri Aneka Usaha Unit Perbengkelan..

MANFAAT PENELITIAN

1. Untuk memberikan informasi tentang hal yang mempengaruhi kinerja karyawan dan menjadi bahan evaluasi untuk perusahaan sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan perbaikan otomotif di Perumda Giri Aneka Usaha Unit Perbengkelan.
2. Sebagai bahan informasi bagi pihak-pihak yang berkepentingan, khususnya bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan Standar Operasional Prosedur perbengkelan mobil/motor.

TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

A. TINJAUAN PUSTAKA

Manajemen Operasi terdiri dari dua kata yaitu manajemen dan operasi. Operasi merupakan kegiatan mentransformasikan input menjadi output. Dengan demikian manajemen operasi merupakan kegiatan untuk mengatur atau mengelola secara pengelolaan sumber daya dalam proses transformasi input menjadi output.

Menurut Sofjan Assauri (2015) mendefinisikan manajemen operasi merupakan kegiatan untuk mengatur dan mengkoordinasikan penggunaan sumber daya dana serta bahan secara efektif dan efisien untuk menciptakan dan menambah kegunaan suatu barang dan jasa.

Manajemen operasi menurut Hani Handoko (2013) Merupakan pelaksanaan kegiatan-kegiatan manajerial yang dibawakan dalam pemilihan, perancangan, pembaharuan, pengoperasian, dan pengawasan sistem-sistem produktif. Faktor-faktor produksi yang digunakan dalam proses transformasi bahan baku menjadi berbagai produk atau jasa mencakup tenaga kerja, mesin-mesin, peralatan bahan mentah dan sebagainya.

Secara umum, kegiatan operasi merupakan kegiatan yang berhubungan dengan penciptaan atau pembuatan barang, jasa, atau kombinasinya melalui proses transformasi dari masukan sumber daya produksi menjadi keluaran yang diinginkan.

Setiap perusahaan bagaimanapun bentuk dan apapun jenisnya, membutuhkan sebuah panduan untuk menjalankan tugas dan fungsi setiap elemen atau unit perusahaan. Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah sistem yang disusun untuk memudahkan, merapikan dan menertibkan pekerjaan. Sistem ini berisi urutan proses melakukan pekerjaan dari awal sampai akhir. Sailendra, (2018: 11) menyatakan "Standard Operating Procedure (SOP) merupakan panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar".

Menurut Hartatik (2014:35) Standard Operating Procedure (SOP) adalah satu set instruksi tertulis yang digunakan untuk kegiatan rutin atau aktivitas yang berulang kali dilakukan oleh sebuah organisasi. Sedangkan Budihardjo (2014:7). menyatakan "Standard Operating Procedure (SOP) adalah suatu perangkat lunak pengatur, yang mengatur tahapan suatu proses kerja atau prosedur kerja tertentu."

Menurut Sailendra (2018:38) ada dua jenis SOP, yang pertama adalah SOP teknis dan yang kedua adalah SOP administratif. SOP teknis adalah standar prosedur yang sangat rinci dan bersifat teknis. Disebut sebagai SOP yang sangat rinci dikarenakan setiap prosedur diuraikan dengan sangat teliti sehingga tidak ada kemungkinan variasi lain. Jenis yang kedua adalah SOP administratif yang merupakan standar prosedur yang disusun untuk jenis pekerjaan yang bersifat administratif. Yakni, pekerjaan yang dilaksanakan oleh lebih dari satu orang atau pekerjaan yang melibatkan banyak orang dan bukan merupakan satu kesatuan yang tunggal.

Yang paling utama dalam bidang jasa adalah membentuk suatu kualitas pelayanan dengan baik yaitu bagaimana sikap dan/atau cara pegawai dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan. Pelayanan yang mampu melayani setiap saat, secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan ramah dan menolong, serta profesional dan mampu memberikan solusi atas keluhan.

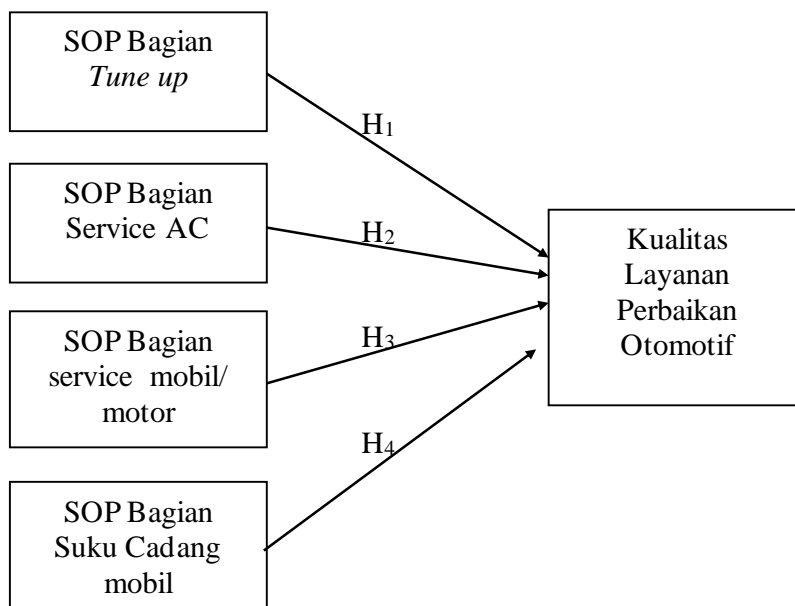
Menurut Lewis & Booms (1993) sebagaimana dikutip oleh Tjiptono & Chandra (2016:121) bahwa kualitas jasa merupakan ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Menurut Lupiyoadi (2017:169) total service quality yang dipersepsikan oleh customer ditunjukkan oleh perbandingan antara jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang secara nyata sudah didapat dan dirasakan oleh customer (*perceived service*).

Tolok ukur kualitas pelayanan perlu dibuat agar pegawai dapat mengukur dirinya dalam melaksanakan tugasnya, hal tersebut didukung oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990: 21-22) dalam Tjiptono (2014: 174-175) yang menyatakan bahwa tolok ukur kualitas pelayanan dapat diukur dengan sepuluh dimensi. Lebih lanjut Zeithaml meringkas 10 dimensi tersebut dalam lima dimensi yang disebut dimensi kualitas pelayanan (*Servqual*), yaitu: *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*. Penilaian terhadap kualitas pelayanan atau *service quality* (*servqual*) mengaitkan dua dimensi sekaligus, yaitu dimensi pelanggan (*customer*) dan dimensi penyedia layanan (*provider*) baik dari tingkat manajerial hingga tingkat front line service.

B. KERANGKA PEMIKIRAN

Dari uraian di atas, maka dibuat suatu kerangka konseptual yang ditujukan untuk menganalisis hubungan korelasi antara variabel bebas (*Standar Operasional Prosedur*) dengan variabel terikat (*kualitas layanan perbaikan*) sebagai berikut :



C. HIPOTESIS

Hipotesis dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) bagian tune up terhadap kualitas layanan perbaikan otomotif di Perumda Giri Aneka Usaha Unit Perbengkelan.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan Standar Operasional Prosedur (SOP) bagian service AC mobil terhadap terhadap kualitas layanan perbaikan otomotif di Perumda Giri Aneka Usaha Unit Perbengkelan.
3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan Standar Operasional Prosedur (SOP) bagian service mobil/ motor terhadap kualitas layanan perbaikan otomotif di Perumda Giri Aneka Usaha Unit Perbengkelan.
4. Terdapat pengaruh positif dan signifikan Standar Operasional Prosedur (SOP) bagian Suku Cadang mobil terhadap kualitas layanan perbaikan otomotif di Perumda Giri Aneka Usaha Unit Perbengkelan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif. Analisis deskriptif ini dilakukan untuk mengintrepretasi tanggapan responden terhadap item-item pertanyaan dalam kuesioner, sehingga dapat diketahui respon pasien terhadap tiap variabel yang diteliti. Sedangkan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan wawancara. Dalam penelitian ini penulis menggunakan data kuantitatif yang diperoleh melalui hasil pengisian kuesioner dengan menggunakan skala likert. Subjek dari penelitian ini adalah masyarakat Kabupaten Wonogiri yang menjadi pelanggan, dengan menggunakan metode *sampling jenuh* yaitu semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini dikarenakan jumlah sampel yang relatif kecil. Sebelum melakukan pengujian regresi data, terlebih dulu penulis melakukan uji instrument penelitian melalui uji validitas dan uji realibilitas terhadap instrumen pada kuesioner.

HASIL PENELITIAN

Berdasarkan hasil pengujian, diperoleh model persamaan regresi; $Y = 3,248 + 0,140 X_1 + 0,151 X_2 + 0,163 X_3 + 0,211 X_4$. Berdasarkan model yang diperoleh, nilai variabel *tune up* (X_1) memiliki arah korelasi positif. Dari uji parsial diketahui bahwa variabel *tune up* berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan perbaikan otomotif di Perumda Giri Aneka Usaha Unit Perbengkelan. Sejalan dengan hal tersebut, variabel persepsi tentang service AC (X_2) juga memiliki arah korelasi positif, dari uji parsial diketahui bahwa persepsi tentang service AC berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan perbaikan otomotif di Perumda Giri Aneka Usaha Unit Perbengkelan.

Variabel service mobil/motor (X_3) memiliki arah korelasi positif. Dari uji parsial diketahui bahwa service mobil/motor berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan perbaikan otomotif di Perumda Giri Aneka Usaha Unit Perbengkelan. Sedangkan variabel suku cadang (X_4) juga memiliki arah korelasi positif. Dari uji parsial diketahui bahwa suku cadang berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan perbaikan otomotif di Perumda Giri Aneka Usaha Unit Perbengkelan.

Pada pengujian signifikansi model secara simultan diperoleh nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($205,448 > 2,47$) dengan nilai $\text{sig } 0,000 < \alpha$ (1%) yang secara statistik hal ini menunjukkan bahwa variabel independen (*tune up*, service AC, service Mobil/Motor dan suku cadang) secara simultan (bersama) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (kualitas pelayanan) Perumda Giri Aneka Usaha Unit Perbengkelan.

Untuk mengetahui seberapa jauh variabel-variabel bebas, dalam hal ini variabel SOP *tune up*, service AC, service mobil/motor dan suku cadang dapat menerangkan dengan baik variabel terikat (kualitas pelayanan) dapat dilihat dari besarnya koefisien determinasi (*Adjusted R square*) yang memiliki nilai positif sebesar 0,933. Hal ini berarti bahwa 93,30% variabel kualitas pelayanan dapat dijelaskan oleh operasional variabel *tune up*, service AC, service Mobil/Motor dan suku cadang. Sedangkan sisanya, yaitu 0,067 ($1 - 0,933$) atau 6,70% dijelaskan oleh variabel lain di luar variabel yang diteliti dalam penelitian ini..

Dari persamaan regresi, ditemukan bahwa variabel *tune up* mempunyai pengaruh positif dan signifikan dengan tingkat kesalahan 1% terhadap kualitas pelayanan. Hal ini dapat ditunjukkan dari besarnya koefisien regresi yang bertanda positif yaitu 0,140. Artinya apabila variabel SOP *tune up* meningkat sebesar 1 satuan, maka akan mengakibatkan meningkatnya kualitas pelayanan perbaikan otomotif di Perumda Giri Aneka Usaha Unit Perbengkelan sebesar 0,140, dengan anggapan faktor-faktor lainnya konstan.

Selanjutnya, ditemukan bahwa variabel service AC mempunyai pengaruh positif signifikan dengan tingkat kesalahan 1% terhadap kualitas pelayanan. Hal ini dapat ditunjukkan dari besarnya koefisien regresi yang bertanda positif yaitu 0,151. Artinya apabila variabel SOP service AC meningkat sebesar 1 satuan, maka akan mengakibatkan naiknya kualitas pelayanan perbaikan otomotif di Perumda Giri Aneka Usaha Unit Perbengkelan sebesar 0,151, dengan anggapan faktor-faktor lainnya konstan.

Sejalan dengan itu, ditemukan bahwa variabel service mobil/motor mempunyai pengaruh positif signifikan dengan tingkat kesalahan (α) 1% terhadap kualitas pelayanan. Hal ini dapat ditunjukkan dari besarnya koefisien regresi yang bertanda positif yaitu 0,163. Artinya apabila SOP service mobil/motor meningkat sebesar 1 satuan, maka akan mengakibatkan meningkatnya kualitas pelayanan perbaikan otomotif di Perumda Giri Aneka Usaha Unit Perbengkelan sebesar 0,163, dengan anggapan faktor-faktor lainnya konstan.

Dari persamaan regresi, juga ditemukan bahwa variabel suku cadang mempunyai pengaruh positif signifikan dengan tingkat kesalahan (α) 1% terhadap kualitas pelayanan. Hal ini dapat ditunjukkan dari besarnya koefisien regresi yang bertanda positif yaitu 0,211. Artinya apabila SOP suku cadang meningkat sebesar 1

satuan, maka akan mengakibatkan meningkatnya kualitas pelayanan perbaikan otomotif di Perumda Giri Aneka Usaha Unit Perbengkelan sebesar 0,211, dengan anggapan faktor-faktor lainnya konstan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Setelah melakukan pengkajian dan analisis pengaruh SOP *maintenance* pada pelanggan Perumda Giri Aneka Usaha Unit Perbengkelan, terhadap kualitas pelayanan, yang mana telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya, dari pendekatan regresi linear berganda yang digunakan untuk mengetahui pengaruh SOP terhadap kualitas pelayanan maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa seluruh variabel bebas (*tune up*, service AC, service Mobil/Motor dan suku cadang) sangat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan perbaikan otomotif di Perumda Giri Aneka Usaha Unit Perbengkelan.

Disarankan bagi perusahaan untuk tetap mempertahankan bahkan mungkin meningkatkan variabel SOP bagian service mobil/motor, di antaranya kecepatan waktu dan keakuratan perbaikan, kemudian penggantian suku cadang, kondisi suku cadang, yang sesuai dengan pemesanan dan keramahan dalam melayani pengguna layanan. Alangkah baiknya perusahaan menerapkan berbagai prosedur lain yang ada dalam SOP bagian service mobil/motor dengan lebih baik lagi guna meningkatkan kualitas layanan. Mengingat SOP bagian-bagian service ada di bengkel berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, hendaknya Perumda Giri Aneka Usaha Unit Perbengkelan melengkapi fasilitas yang belum ada pada Bengkel, karena, jika segala fasilitas sudah lengkap, maka ini akan mendukung, kecepatan, ketepatan, dan cermatnya karyawan dalam bekerja, sehingga pelanggan puas dengan pelayanan yang diberikan dan pelanggan akan semakin loyal.