

**PENGARUH IMPLEMENTASI SOP, ETIKA DAN
RESPONSIVITAS TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
CUSTOMER SERVICE DIVISI AIRPORT OPERATION AND
LANDSIDE SERVICE DI BANDARA HALIM
PERDANAKUSUMA**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Pada Jurusan Pariwisata Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Disusun oleh:

SYIFA FAUZIYAH

NIM: 2282140058

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON
2026 M / 1447 H**

**PENGARUH IMPLEMENTASI SOP, ETIKA DAN
RESPONSIVITAS TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
CUSTOMER SERVICE DIVISI AIRPORT OPERATION AND
LANDSIDE SERVICE DI BANDARA HALIM
PERDANAKUSUMA**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Pada Jurusan Pariwisata Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Disusun oleh:

SYIFA FAUZIYAH

NIM: 2282140058

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON**

2026 M / 1447 H

ABSTRAK

Syifa Fauziyah. Nim: 2282140058, “Pengaruh Implementasi Sop, Etika Dan Responsivitas Terhadap Kualitas Pelayanan Customer Service Divisi *Airport Operation And Landside Service* Di Bandara Halim Perdanakusuma”, 2026

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya kesenjangan antara standar pelayanan yang ditetapkan dengan implementasi di lapangan pada Divisi *Airport Operation and Landside Service* (AOLS) Bandara Halim Perdanakusuma. Berdasarkan observasi dan data laporan harian, ditemukan inkonsistensi penerapan SOP, kurangnya keramahan dan kesopanan petugas, serta lambatnya respons dalam menangani keluhan penumpang.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP), etika pelayanan, dan responsivitas secara parsial maupun simultan. Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif dengan jenis penelitian lapangan (*field research*) berdesain eksplanatori. Populasi penelitian adalah penumpang yang pernah berinteraksi dengan *customer service* Divisi AOLS, dengan sampel sebanyak 100 responden yang ditentukan menggunakan rumus Taro Yamane. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dan dokumentasi. Analisis data menggunakan statistik deskriptif, uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, serta analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Implementasi SOP berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan ($t_{hitung} = 3,001 > t_{tabel} = 1,984$; sig. $0,003 < 0,05$), (2) Etika pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan ($t_{hitung} = 3,176 > t_{tabel} = 1,984$; sig. $0,002 < 0,05$), (3) Responsivitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan ($t_{hitung} = 2,150 > t_{tabel} = 1,984$; sig. $0,034 < 0,05$) dan (4) Implementasi SOP, etika pelayanan, dan responsivitas secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan ($F_{hitung} = 21,006 > F_{tabel} = 2,70$; sig. $0,000 < 0,05$). Koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut mampu menjelaskan variasi kualitas pelayanan sebesar 37,7%, sedangkan sisanya sebesar 62,3% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

Kata Kunci: Standar Operasional Prosedur (SOP), Etika Pelayanan, Responsivitas, Kualitas Pelayanan, *Customer Service*, Bandara

ABSTRACT

Syifa Fauziyah. Nim: 2282140058. "The Impact Of The Implementation Of Sop, Ethics, And Responsiveness To The Quality Of Customer Service In The Airport Operation And Landside Service Division At Halim Perdanakusuma Airport", 2026

This study was motivated by the gap between the established service standards and their implementation in the field at the Airport Operation and Landside Service (AOLS) Division of Halim Perdanakusuma Airport. Based on observations and daily report data, inconsistencies in SOP implementation, a lack of friendliness and politeness among staff, and slow responses to passenger complaints were found.

This study aims to analyze the partial and simultaneous effects of the implementation of Standard Operating Procedures (SOPs), service ethics, and responsiveness. The approach used is quantitative with an explanatory field research design. The research population consists of passengers who have interacted with the customer service of the AOLS Division, with a sample of 100 respondents determined using the Taro Yamane formula. Data collection techniques were carried out through questionnaires and documentation. Data analysis used descriptive statistics, validity and reliability tests, classical assumption tests, and multiple linear regression analysis.

The results of the study indicate that: (1) The implementation of SOPs has a positive and significant effect on service quality ($t \text{ count} = 3.001 > t \text{ table} = 1.984$; sig. $0.003 < 0.05$), (2) Service ethics have a positive and significant effect on service quality ($t \text{ count} = 3.176 > t \text{ table} = 1.984$; sig. $0.002 < 0.05$), (3) Responsiveness has a positive and significant effect on service quality ($t \text{ count} = 2.150 > t \text{ table} = 1.984$; sig. $0.034 < 0.05$) and (4) The simultaneous implementation of SOPs, service ethics, and responsiveness has a positive and significant effect on service quality ($F \text{ count} = 21.006 > F \text{ table} = 2.70$; sig. $0.000 < 0.05$). The coefficient of determination (R^2) shows that these three variables are able to explain 37.7% of the variation in service quality, while the remaining 62.3% is influenced by other factors outside the scope of this study.

Keywords: *Standard Operating Procedures (SOP), Service Ethics, Responsiveness, Service Quality, Customer Service, Airport*

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Pengaruh implemetasi Sop, Etika Dan Responsivitas Terhadap Kualitas Pelayanan Customer Divisi Airport Operation And Lanside Service Di Bandara Halim Perdanakusuma” yang disusun oleh Syifa Fauziyah, NIM : 2282140058, telah diajukan dalam sidang munaqasyah di UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon pada tanggal 23 April 2026.

Skripsi tersebut dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan akademik untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) pada Jurusan Pariwisata Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.

Sidang Munaqasyah

Ketua Sidang



Hafni Khairunnisa, M.Sc.
NIP. 19880826 201801 2 002

Sekretaris Sidang



Yati Harvati, M.Sc.
NIP. 1989020 320190 3 009

Penguji I



Hj Dewi Fatmasari, M.Si.
NIP. 19730107 200901 2 001

Penguji II



Rijal Assidiq Mulyana, S.E.I., M.Pd
NIP. 19880318 202012 1 007

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PENGARUH IMPLEMENTASI SOP, ETIKA DAN RESPONSIVITAS
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN CUSTOMER SERVICE DIVISI
AIRPORT OPERATION AND LANDSIDE SERVICE (AOLS) DI
BANDARA HALIM PERDANAKUSUMA**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)

Pada Jurusan Pariwisata Syariah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Oleh:

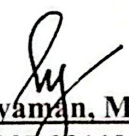
SYIFA FAUZIYAH

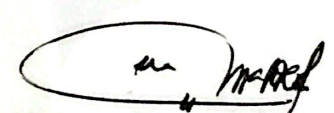
NIM: 2282140058

Pembimbing:

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Layaman, M.S.i
NIP. 1972007 201101 1 002


Mahrun Nisa Ali, M.A
NIP. 19920131 201903 2 013

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata Syariah


Hafni Khairunnisa, M.Sc.
NIP. 19880826 201801 2 002

NOTA DINAS

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon

Di

Cirebon

Assalamualaikum Wr.Wb.

Setelah melalui proses pembimbingan yang meliputi pemberian arahan serta perbaikan terhadap penyusunan skripsi Saudari **SYIFA FAUZIYAH**, NIM: **2282140058** dengan judul **"Pengaruh Implementasi Sop, Etika Dan Responsivitas Terhadap Kualitas Pelayanan Customer Service Divisi Airport Operation And Landside Service Di Bandara Halim Perdanakusuma"**, maka dapat dinyatakan bahwa skripsi tersebut telah memenuhi ketentuan akademik dan layak untuk diajukan pada Program Studi Pariwisata Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon guna mengikuti tahap munaqasyah.

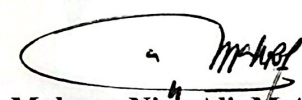
Wassalamualaikum Wr.Wb.

Menyetujui,

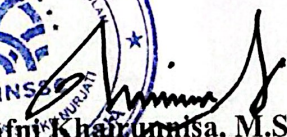
Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Layanah, M.Si.
NIP. 1972007 201101 1 002


Mahrnun Nisa Ali, M.A.
NIP. 19920131 201903 2 013

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata Syariah



Hafni Khairunnisa, M.Sc.
NIP. 19880826 201801 2 002

PERNYATAAN OTENSITAS SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Syifa Fauziyah
NIM : 2282140058
Tempat, Tanggal Lahir : Majalengka, 23 September 2003
Alamat : Kelurahan Paningkiran, Blok 01, RT/RW
001/001, Kecamatan Sumberjaya, Kabupaten
majalengka, Provinsi Jawa Barat.

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“Pengaruh Implementasi Sop, Etika Dan Responsivitas Terhadap Kualitas Pelayanan Customer Service Divisi Airport Operation And Landside Service Di Bandara Halim Perdanakusuma”** beserta seluruh isinya merupakan hasil karya orisinal Penulis. Seluruh ide, teori, maupun materi yang dikutip dari sumber lain telah dicantumkan melalui prosedur referensi dan sitasi yang sesuai dengan standar etika ilmiah yang berlaku.

Atas pernyataan ini, Penulis siap memikul segala konsekuensi hukum maupun sanksi akademik yang ditetapkan oleh institusi, apabila di kemudian hari terbukti terjadi pelanggaran terhadap orisinalitas karya atau terdapat klaim dari pihak lain atas keaslian skripsi ini.

Cirebon, 9 Maret 2026

Yang menyatakan,


SYIFA FAUZIYAH
NIM. 2282140058

MOTTO

“Semua jatuh bangunmu hal yang biasa, angan dan pertanyaan waktu yang menjawabnya, berikan tenggat waktu bersedihlah secukupnya, rayakan perasaanmu sebagai manusia”

(Baskara Putra-Hindia)

"Tidak ada mimpi yang terlalu tinggi dan tidak ada mimpi yang patut diremehkan. Lambungkan setinggi yang kau inginkan dan gapailah dengan selayaknya yang kau harapkan"

(Maudy Ayunda)

"Perang telah usai, aku bisa pulang
Kubaringkan panah dan berteriak MENANG!!!

(Nadin Amizah)

UINSSC

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis memiliki nama lengkap Syifa Fauziyah, dilahirkan di Kabupaten Majalengka pada tanggal 23 September 2003. Penulis merupakan anak pertama dari pasangan Bapak Rudi dan Ibu Ida. Saat ini, Penulis berdomisili di Kelurahan Paningkiran, Blok 01, RT/RW 003/003, Kecamatan Sumberjaya, Kabupaten Majalengka, Provinsi Jawa Barat.

Riwayat pendidikan yang telah ditempuh oleh Penulis adalah sebagai berikut:

1. SDN 3 Paningkiran lulus pada tahun 2015
2. MTSN 1 Majalengka lulus pada tahun 2018
3. SMAN Rajagaluh lulus pada tahun 2021

Pada tahun 2022, Penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang Perguruan Tinggi di Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), Jurusan Pariwisata Syariah. Pada tahun 2026, Penulis menyelesaikan tugas akhir skripsi dengan **“PENGARUH IMPLEMENTASI SOP, ETIKA DAN RESPONSIVITAS TERHADAP KUALITAS PELAYANAN CUSTOMER SERVICE DIVISI AIRPORT OPERATION AND LANDSIDE SERVICE DI BANDARA HALIM PERDANAKUSUMA”** di bawah bimbingan Bapak Dr. Layaman, M.Si dan Ibu Mahrun Nisa Ali, M.A.

UINSSC

KATA PERSEMBAHAN

Tidak ada perjalanan panjang yang di temui seorang diri. Dibalik setiap pencapaian, terdapat doa-doa yang terpanjat dalam diam, dukungan yang tulus, serta kasih sayang yang tak pernah terputus. Skripsi ini bukan sekedar hasil dari proses akademik, melainkan buah dari kesabaran, perjuangan, dan cinta yang senantiasa mengiringi langkah penulis. Dengan penuh rasa syukur kepada Allah Swt. karya sederhana ini penulis persembahkan kepada:

1. Mamahku tersayang, terimakasih atas doa yang tak pernah putus, nahasehat yang menenangkan, serta kasih sayang yang selalu menguatkan dan terus mengusahakan agar anak perempuan pertamanya ini bisa meraih pendidikan tinggi dan masa depan yang lebih baik. Dukungan mamah menjadi cahaya di setiap langkah dalam menghadapi berbagai tantangan selama proses penyusunan skripsi ini.
2. Bapakku tercinta, sosok kuat yang selalu menjadi sandaran. Terima kasih atas setiap kerja keras, pengorbanan, dan doa yang tidak pernah berhenti mengalir. Terima kasih karena sudah selalu mengusahakan anak perempuan pertama bapak ini bisa menempuh pendidikan setinggi-tingginya. Setiap usaha yang Bapak lakukan menjadi kekuatan bagi penulis untuk terus bertahan dan menyelesaikan amanah ini. Gelar ini adalah wujud kecil dari rasa terima kasih dan kebanggaan untuk Bapak.
3. Kedua adikku tersayang, terima kasih atas perhatian, dan semangat yang diberikan dengan cara-cara sederhana namun penuh arti. Kehadiranmu menjadi pengingat untuk terus berjuang dan menjadi pribadi yang lebih baik. Tumbuhlah lebih baik dan menjadi versi yang lebih hebat, adikku.
4. Bapak Dr. Layaman, M.Si selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Mahrin Nisa Ali, M.A selaku Dosen Pembimbing II, penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya atas bimbingan, kesabaran, waktu, serta arahan yang telah diberikan. Setiap masukan dan koreksi yang disampaikan menjadi pembelajaran berharga dalam menyempurnakan karya ini. Semoga segala ilmu dan kebaikan yang diberikan menjadi amal jariyah yang senantiasa mengalir keberkahannya.

5. Segenap pimpinan dan civitas akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), terima kasih atas fasilitas serta lingkungan akademik yang mendukung proses pembelajaran penulis selama menempuh pendidikan.
6. Bapak/Ibu Dosen Jurusan Pariwisata Syariah, terima kasih atas ilmu, dedikasi, serta ketulusan dalam membimbing dan mendidik. Semoga setiap ilmu yang diberikan menjadi keberkahan yang terus mengalir.
7. Almamater tercinta, UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon, terima kasih telah menjadi tempat bertumbuh, belajar, dan berproses dalam membentuk karakter serta cara berpikir penulis selama masa studi.
8. Sahabat seperjuanganku, Aina, Ana, dan Lusi, Terima kasih sudah selalu ada selama perjalanan ini. Terima kasih untuk kebersamaan, dukungan, cerita, dan semangat yang kalian kasih, dari awal sampai akhirnya bisa sampai di titik ini. Kalian bukan cuma teman, tapi juga tempat berbagi, tempat menguatkan, dan teman berjuang yang luar biasa. Semoga kebersamaan ini selalu kita ingat, dan semoga kita semua bisa sukses dengan jalan masing-masing.
9. Teman-teman Pariwisata Syariah Kelas B, terima kasih atas kebersamaan, kerja sama, dan semangat untuk terus berkembang bersama. Kenangan selama masa perkuliahan akan selalu menjadi bagian indah dalam perjalanan hidup penulis.
10. Terakhir, karya ini penulis persembahkan untuk diri sendiri, Syifa Fauziyah. Terima kasih telah bertahan, bersabar, dan tidak menyerah dalam menghadapi setiap proses. Terima kasih karena tetap melangkah meski diiringi keraguan dan kelelahan. Maaf atas tuntutan yang terkadang terlalu berat, namun bangga karena tetap memilih untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai.

Skripsi ini bukan sekadar tugas akhir, tetapi bukti bahwa setiap proses dapat dilalui dengan ketekunan, doa, dan keyakinan. Semoga ke depan langkah ini senantiasa dipenuhi kemudahan, keberanian, dan semangat untuk terus berkembang menjadi pribadi yang lebih baik dan bermanfaat.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Swt. atas segala rahmat, hidayah, dan inayah-Nya sehingga skripsi yang berjudul **“Pengaruh Implementasi SOP, Etika dan Responsivitas Terhadap Kualitas Pelayanan Customer Service Divisi Airport Operation and Landside Service (AOLS) di Bandara Halim Perdanakusuma”** dapat diselesaikan dengan baik. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW., beserta keluarga, sahabat, dan para pengikutnya hingga akhir zaman.

Penelitian ini membahas pengaruh implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP), etika pelayanan, dan responsivitas terhadap kualitas pelayanan customer service pada Divisi Airport Operation and Landside Service (AOLS) di Bandara Halim Perdanakusuma. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) pada Program Studi Pariwisata Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon.

Penulis menyadari bahwa proses penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, arahan, dan doa berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag., selaku Rektor UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dr. H. Didi Sukardi, M.H., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.
3. Khairunnisa, M.Sc. selaku Ketua Jurusan Pariwisata Syariah
4. Yati Haryati, M.Sc.. selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Syariah
5. Dr Layanan M.Si dan Mahrin Nisa Ali, M.A selaku Dosen Pembimbing selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan masukan selama proses penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh dosen dan civitas akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, khususnya Program Studi Pariwisata Syariah, yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan.

7. Kedua orang tua tercinta, atas doa, dukungan, dan motivasi yang senantiasa menjadi kekuatan bagi penulis dalam menyelesaikan studi ini.
8. Teman-teman Jurusan Pariwisata Syariah angkatan 2022 serta semua pihak yang telah memberikan dukungan hingga selesainya skripsi ini.
9. Seluruh responden penumpang di Bandara Halim Perdanakusuma yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner dalam penelitian ini.
10. Kakak-kakak petugas dan seluruh staf di lingkungan Bandara Halim Perdanakusuma, khususnya Divisi Airport Operation and Landside Service (AOLS), yang telah memberikan izin, bantuan, serta dukungan selama proses pengambilan data penelitian.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi penyempurnaan penelitian di masa mendatang. Semoga karya ini dapat memberikan manfaat serta menjadi tambahan wawasan bagi para pembaca. Aamiin ya Rabbal ‘alamin.

Cirebon, 23 April 2026

Penulis

SYIFA FAUZIYAH

NIM. 2282140058

UINSSC

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTACK	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
NOTA DINAS	v
PERNYATAAN OTENSITAS SKRIPSI	vi
MOTTO	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	10
C. Pembatasan Masalah	11
D. Rumusan Masalah	12
E. Tujuan Penelitian	13
F. Manfaat Penelitian	13
G. Sisitematika Penulisan	15
BAB II KAJIAN PUSTAKA	17
A. Landasan Teori	17

1. Standar Operasional Prosedur (SOP)	17
2. Etika Pelayanan.....	22
3. Responsivitas Pelayanan.....	25
4. Kualitas Pelayanan	29
B. Penelitian Terdahulu	33
C. Kerangka Pemikiran	44
D. Hipotesis.....	52
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	54
A. Pendekatan penelitian	54
B. Jenis Penelitian.....	54
C. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	55
D. Sumber Data Penelitian.....	59
E. Teknik Pengumpulan Data	61
F. Definisi Operasional Variabel.....	62
G. Teknik Analisi Data	67
1. Analisis Statistik Deskriptif.....	67
2. Uji Instrumen Data	68
3. Uji Asumsi Klasik.....	68
4. Analisis Regresi Linier Berganda.....	70
5. Uji Hipotesis.....	70
BAB IV PEMBAHASAN	72
1. Gambaran Umum Customer Service Divisi Airport Operation And Landside Service Bandara Halim Perdanakusuma	72
2. Karakteristik Responden	75
1. Karakteristik Menurut Jenis Kelamin.....	75

2.	Karakteristik Menurut Usia	76
3.	Karakteristik Menurut Intensitas Penggunaan Jasa.....	78
4.	Karakteristik Menurut Tujuan Interaksi Layanan.....	80
3.	Distribusi Variabel	82
1.	Distribusi Frekuensi Variabel Implementasi SOP (X1)	83
2.	Distribusi Frekuensi Variabel Etika (X2)	85
3.	Distribusi Frekuensi Variabel Responsivitas (X3)	88
4.	Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan (Y)	90
4.	Hasil Uji Instrumen	93
a.	Uji Validitas	93
b.	Uji Reliabilitas	96
5.	Statistik Deskriptif.....	97
6.	Hasil Penelitian.....	99
1.	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	99
a.	Uji Normalitas	99
b.	Uji Multikolinealitas	100
c.	Uji Heterokedastisitas.....	101
2.	Hasil Uji Regresi Linier Berganda	102
3.	Hasil Uji Hipotesis.....	104
a.	Uji T Parsial.....	104
b.	Uji F Simultan	106
c.	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	107
7.	Pembahasan Penelitian.....	108
1.	Pengaruh Implementasi Standar Operasional Prosedur SOP Terhadap Kualitas Pelayanan Customer Service Divisi AOLS	108

2. Pengaruh Etika Pelayanan Terhadap Kualitas Pelayanan Customer Service Divisi AOLS	111
3. Pengaruh Responsivitas Terhadap Kualitas Pelayanan Customer Service Divisi AOLS	103
4. Pengaruh Simultan SOP, Etika Pelayanan dan Responsivitas Terhadap Kualitas Pelayanan Customer Service Divisi AOLS	116
BAB V PENUTUP	121
A. Kesimpulan	121
B. Implikasi Penelitian.....	122
C. Saran.....	124
DAFTAR PUSTAKA	126
LAMPIRAN	133

UINSSC

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Volume Pertanyaan Pelanggan Periode Februari-Maret 2025	3
Tabel 1. 2 Distribusi Kategori Pertanyaan Berulang (Repeated Questions)	4
Tabel 1. 3 Fluktuasi Pertanyaan Berdasarkan Hari dalam Seminggu	5
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	33
Tabel 3. 1 Skor Jawaban Kuesioner	61
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel	62
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin.....	75
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Menurut Usia	76
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Menurut Insentitas Penggunaan Jasa (frekuensi)	78
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Menurut Tujuan Interaksi Layanan	80
Tabel 4. 5 Distribusi Frekuensi Variabel Implementasi SOP (X1)	83
Tabel 4. 6 Distribusi Frekuensi Variabel Etika (X2).....	85
Tabel 4. 7 Distribusi Frekuensi Variabel Responsivitas (X3).....	88
Tabel 4. 8 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan (Y)	90
Tabel 4. 9 Statistika Deskriptif.....	97
Tabel 4. 10 Uji Validitas Variabel Implementasi Sop (X1)	94
Tabel 4. 11 Uji Validitas Variabel Etika (X2).....	94
Tabel 4. 12 Uji Validitas Variabel Responsivitas (X3).....	95
Tabel 4. 13 Uji Validitas Variabel Implementasi Sop (X1)	95
Tabel 4. 14 Hasil Uji Reabilitas Variabel X1, X2, X3 dan Y	96
Tabel 4. 15 Hasil Uji Normalitas.....	99
Tabel 4. 16 Hasil Uji Multikolinearitas.....	100
Tabel 4. 17 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	102
Tabel 4. 18 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	103
Tabel 4. 19 Hasil Uji T Parsial	105
Tabel 4. 20 Hasil Uji F Simultan.....	107
Tabel 4. 21 Hasil Uji Koefesien Determinasi.....	108

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2 1 Kerangka Pemikiran.....	45
Gambar 4 1 Struktur Organisasi KSO HLP	72

