

# PENGARUH STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG KOTA PASURUAN

Reyhan Ryan Ramadhan \*<sup>1</sup>

Bambang Sutikno <sup>2</sup>

Vita Fibriyani <sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Merdeka Pasuruan.

\*e-mail: [Ryayan56@gmail.com](mailto:Ryayan56@gmail.com)<sup>1</sup>, [bambangtikno@gmail.com](mailto:bambangtikno@gmail.com)<sup>2</sup>, [vita fibriyani@gmail.com](mailto:vita fibriyani@gmail.com)<sup>3</sup>

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Pasuruan. Penelitian ini didasarkan pada pentingnya pelayanan publik yang efisien dan terstandarisasi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, serta kebutuhan akan SOP dan kualitas pelayanan yang terukur dalam lembaga publik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis regresi linier berganda. Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai signifikansi uji F sebesar  $0,000 < 0,05$ , yang berarti SOP dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,662, menunjukkan bahwa 66% variasi dalam Kepuasan Pelanggan dapat dijelaskan oleh kedua variabel independen. Secara parsial, nilai signifikansi uji t untuk SOP sebesar 0,00 dan untuk Kualitas Pelayanan sebesar 0,00, yang keduanya  $< 0,05$ , menunjukkan bahwa SOP dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Koefisien regresi untuk SOP adalah 0,473, dan untuk Kualitas Pelayanan adalah 0,27, yang berarti kedua variabel memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan.

**Kata Kunci:** Standar Operasional Prosedur, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, BPJS Ketenagakerjaan

## Abstract

This study aims to determine the effect of Standard Operating Procedures (SOP) and Service Quality on Customer Satisfaction at the Pasuruan City Branch of BPJS Employment. This study is based on the importance of efficient and standardized public services to improve customer satisfaction, as well as the need for SOPs and measurable service quality in public institutions. This study uses a quantitative approach with multiple linear regression analysis techniques. The test results show that the significance value of the F test is  $0.000 < 0.05$ , which means that SOP and Service Quality simultaneously have a significant effect on Customer Satisfaction. The coefficient of determination ( $R^2$ ) value is 0.662, indicating that 66% of the variation in Customer Satisfaction can be explained by the two independent variables. Partially, the significance value of the t test for SOP is 0.00 and for Service Quality is 0.00, both of which are  $< 0.05$ , indicating that SOP and Service Quality have a significant effect on Customer Satisfaction. The regression coefficient for SOP is 0.473, and for Service Quality is 0.27, which means that both variables have a positive influence on Customer Satisfaction.

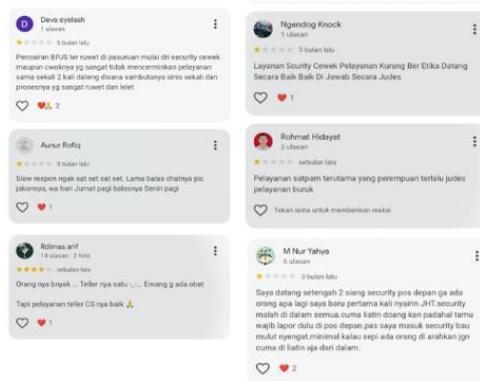
**Keywords:** Standard Operating Procedures, Service Quality, Customer Satisfaction, BPJS Employment

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan aspek yang sangat penting dalam menjamin terpenuhinya hak-hak masyarakat atas layanan yang berkualitas dari lembaga pemerintah. Salah satu lembaga penyelenggara pelayanan publik di bidang jaminan sosial ketenagakerjaan adalah BPJS Ketenagakerjaan, yang bertugas memberikan perlindungan bagi tenaga kerja melalui berbagai program, seperti Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Pensiun (JP), dan Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP). Dalam menjalankan fungsinya, BPJS Ketenagakerjaan membutuhkan pedoman kerja yang baku, yaitu Standar Operasional Prosedur (SOP) serta kualitas pelayanan yang terjaga guna meningkatkan kepuasan pelanggan.

Permasalahan mengenai kepuasan pelanggan masih menjadi sorotan utama dalam pelayanan publik, termasuk di BPJS Ketenagakerjaan Kota Pasuruan. Meskipun SOP telah diterapkan dan berbagai upaya peningkatan kualitas pelayanan telah dilakukan, namun masih ditemukan banyak keluhan masyarakat yang terekam melalui ulasan negatif di Google Review. Beberapa komentar menyoroti keterlambatan pelayanan, ketidaksesuaian prosedur, kurangnya respons dari petugas, dan kesulitan dalam menggunakan layanan online.

**Gambar 1 Ulasan Google Review**



Sumber Data: Diolah Peneliti, 2025

Berdasarkan pada latar belakang, maka dalam penelitian ini penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Pasuruan”**.

## KAJIAN TEORI

### 1. Standar Operasional Prosedur

Istyadi Insani (2010) Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah dokumen yang berisi serangkaian instruksi tertulis terkait berbagai proses penyelenggaraan administrasi perkantoran. Adapun indicator Standar Operasional Prosedur, sebagai berikut:

- Analisis sistem dan prosedur kerja
- Analisis Tugas
- Analisis prosedur kerja

### 2. Kualitas Pelayanan

Tjiptono (2015:186) definisi kualitas pelayanan adalah tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan dengan perusahaan. Adapun indikator Kualitas Pelayanan, sebagai berikut :

- Dimensi Tampilan fisik (*Tangibel*)
- Dimensi Keandalan (*Reliability*)
- Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)
- Dimensi Jaminan (*Assurance*)
- Dimensi Empati (*Emphaty*)

### 3. Kepuasan Pelanggan

Irawan (2008: 3) kepuasan pelanggan adalah hasil akumulasi dari konsumen atau pelanggan dalam menggunakan produk dan jasa. Adapun Indikator Kepuasan Pelanggan, sebagai berikut:

- Perasaan puas
- Selalu membeli produk

- c. Akan merekomendasikan kepada orang lain
- d. Terpenuhinya harapan pelanggan setelah membeli produk

**METODE**

Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan jumlah responden sebanyak 120 pelanggan baik melalui pelayanan offline maupun online. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan ukuran sampel menggunakan rumus Hair. Pada penelitian ini, variabel Independen yang diuji meliputi Standar Operasional Prosedur, Kualitas Pelayanan, sedangkan variabel dependen pada penelitian ini adalah Kepuasan Pelanggan.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**HASIL PENELITIAN**

**1. Uji Asumsi Klasik**

**a. Uji Normalitas**

**Tabel 1**

**Hasil Uji Normalitas *One-Sample Kolmogrov-Smirnov Test***

| Kriteria               | Nilai | Keterangan               |
|------------------------|-------|--------------------------|
| Asymp. Sig. (2-tailed) | 0.200 | Data Bertridibusi Normal |

Sumber : Data Primer yang diolah (2025)

Berdasarkan Tabel 2, hasil menunjukkan bahwa nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* ialah  $0,200 \geq 0,05$  sehingga bisa dibilang data berdistribusi normal.

**b. Uji Multikolinieritas**

**Tabel 2**

**Hasil Uji Multikolinieritas**

| Variabel Independen                            | Variabel Dependen      | Collinearity Statistics |       | Keterangan                      |
|--|------------------------|-------------------------|-------|---------------------------------|
|  |                        | Tolerance               | VIF   |                                 |
| Standar Operasional Prosedur (X <sub>1</sub> ) | Kepuasan Pelanggan (Y) | 0.999                   | 1.001 | Tidak Terjadi Multikolinieritas |
| Kualitas Pelayanan (X <sub>2</sub> )           |                        | 0.999                   | 1.001 |                                 |

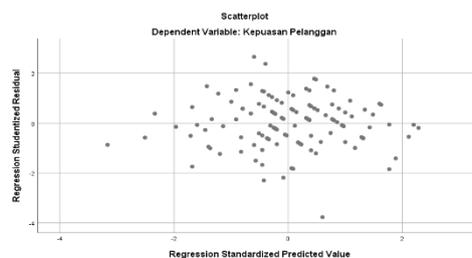
Sumber : Data Primer yang diolah (2025)

Berdasarkan hasil uji multikolinieritas multikolinieritas dapat diketahui nilai *Tolerance Value* ialah  $0.999 > 0.1$ . sedangkan nilai VIF ialah  $1.001 < 10.00$ . Itu mencerminkan bahwasanya variabel Standar Operasional Prosedur (X<sub>1</sub>) dan Kualitas Pelayanan (X<sub>2</sub>) tidak terjadi multikolinieritas dalam mempengaruhi Kepuasan Pelanggan (Y).

**c. Uji Heteroskedastisitas**

**Gambar 2**

**Hasil Uji Heteroskedastisitas**



Berdasar atas hasil uji heteroskedastisitas, dapat diperhatikan bahwasanya ZPRED dan SRESID mencerminkan sebaran titik yang bersifat acak dan tidak membentuk pola tertentu, serta

menyebarkan secara merata di atasnya dan dibawahnya angka nol pada sumbu Y. bisa diambil simpulan bahwasanya tidak ada heteroskedastisitas pada model regresi.

**d. Uji Linieritas**

**Tabel 3**  
**Hasil Uji Linieritas**

| Hubungan Variabel  | Deviation from Linearity |       | Keterangan |
|--|--------------------------|-------|------------|
|  | Sig.                     | alpha |            |
| Hubungan Standar Operasional Prosedur (X1) dengan Kepuasan Pelanggan (Y) | 0.668                    | 0.05  | Linier     |
| Hubungan Kualitas Pelayanan (X2) dengan Kepuasan Pelanggan (Y)           | 0.558                    | 0.05  | Linier     |

Sumber : Data Primer yang diolah (2025)

Berdasarkan Tabel 4, skor signifikansi dari *deviation from linearity* standar operasional prosedur (X1) mencapai  $0.668 > 0.05$ . skor signifikansi dari kualitas pelayanan (X2) mencapai  $0.558 > 0.05$ . bisa diambil simpulan bahwasanya punya hubungan yang linier antara standar operasional prosedur dan kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan.

**e. Uji Autokorelasi**

Pengujian ini tujuannya menganalisa apakah dalam suatu model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan t-1 (sebelumnya). Pengujiannya untuk data *time series* (data runtun waktu) sehingga data ordinal atau interval tidak wajib memakai uji autokorelasi. Kriteria pengambilan simpulannya:

| Kriteria   | Keterangan  |
|--|---|
| $DW < dL$ atau $DW > 4 - dL$                           | Terdapat autokorelasi.                                      |
| $dU < DW < 4 - dU$                                     | Tidak Terdapat Autokorelasi.                                |
| $dL \leq DW \leq dU$ atau $4 - dU \leq DW \leq 4 - dL$ | Uji Durbin Watson tidak menghasilkan kesimpulan yang pasti. |

**Tabel 4**  
**Hasil Uji Autokorelasi**

| Model   | Durbin Watson | dL    | dU    | 4-dL  | 4-dU  |
|---------|---------------|-------|-------|-------|-------|
| Summary | 1.904         | 1.668 | 1.736 | 2.331 | 2.263 |

Sumber : Data Primer diolah (2025)

Berdasar atas Tabel 5 diperoleh skor dw mencapai 1.904. Bilamana dibandingkan dengan memakai skor signifikansi 5% dan jumlah variabel independen sebanyak 2 variabel. Maka skor dL pada tabel durbin – Watson diperoleh mencapai 1.668 dan dU mencapai 1.1736, sedangkan skor 4-dU yakni  $4 - 1.904 = 2.263$ . maka dapat diperoleh hasil  $1.736 < 1.904 < 2.263$  yang berarti model regresi ini bebas dari gejala autokorelasi.

**2. Analisis Koefisien Determinasi Square ( $R^2$ )**

Koefisien determinasi atau R Square ( $R^2$ ) digunakan untuk menjelaskan hubungan pada variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen dalam suatu model regresi. Nilai  $R^2$  berada dalam rentang antara 0 hingga 1. Semakin besar nilai rsquare maka semakin tinggi variabel independent dalam menjelaskan variabel dependen.

Dengan dasar pengambilan keputusan koefisien determinasi ( $R^2$ ) adalah jika nilai R-Square sebesar 0.25 maka dikategorikan lemah, jika nilai R-Square sebesar 0.50 dikategorikan moderat (medium), dan jika nilai R-Square sebesar 0.75 dikategorikan kuat.

**Tabel 5**  
**Hasil Uji R Square**

| Variabel Independen  | Variabel Dependen      | R Square | Adjusted R Square |
|--|------------------------|----------|-------------------|
| Standar Operasional Prosedur (X1)<br>Kualitas Pelayanan (X2) | Kepuasan Pelanggan (Y) | .662     | .656              |

Sumber : Data Primer diolah (2025)

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) ialah 0.656 sehingga skor R-Square dikategorikan moderat, artinya kedua variabel bebas yakni standar operasional prosedur (X1) dan kualitas pelayanan (X2) dapat menjelaskan sebagian variasi variabel dependen, namun tidak menjelaskan sebagian besar variasi tersebut. Skor 0.656 memberikan makna bahwasanya variasi yang terjadi pada variabel kepuasan pelanggan (Y) mencapai 65,6% ditentukan oleh variabel independent yakni standar operasional prosedur (X1) dan kualitas pelayanan (X2) sedangkan sisanya 34.4% dipengaruhi oleh variabel lain diluar kajian ini.

**3. Pengujian Hipotesis**

**a. Uji Simultan (Uji F)**

Uji F mencerminkan apakah semua variable independent yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama – sama terhadap variabel dependen.

**Tabel 6**  
**Hasil Uji F (Uji Signifikansi secara Simultan)**

| Variabel Independen   | Variabel Dependen      | Fhitung | Ftabel | Sig.              | Keterangan                  |
|---|------------------------|---------|--------|-------------------|-----------------------------|
| Standar Operasional Prosedur (X1)<br>Kualitas Pelayanan(X2) | Kepuasan Pelanggan (Y) | 114.557 | 3,07   | ,000 <sup>b</sup> | H <sub>1</sub> (1) diterima |

Sumber : Hasil Penelitian, 2025 (diolah)

Berdasarkan Tabel 7, menunjukkan nilai F hitung sebesar 114.557 dan nilai F tabel sebesar 3.07 yang berarti F hitung lebih besar dari F tabel dengan Tingkat sig sebesar 0.000. nilai dignifikansi sebesar 0.000 yang artinya lebih kecil dari  $\alpha = 0.05$  atau 5% artinya H<sub>1</sub> (1) diterima dan H<sub>0</sub> ditolak atau standar operasional prosedur (X1) dan kualitas pelayanan (X2) berpengaruh signifikan secara simultan terhadap variabel dependen kepuasan pelanggan (Y).

**b. Uji Parsial (Uji T)**

Uji ini digunakan untuk mengetahui pengaruh masing – masing variabel independent terhadap variabel dependen, yang artinya untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelasan atau independent secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen.

**Tabel 7**  
**Hasil Uji t (Uji Signifikansi Secara Parsial)**

| Variabel Independen             | Variabel Dependen      | ttabel | thitung | Sig. | Keterangan                  |
|---------------------------------|------------------------|--------|---------|------|-----------------------------|
| Standar Opeasional Prosedur(X1) | Kepuasan Pelanggan (Y) | 1.980  | 10.839  | .000 | H <sub>1</sub> (2) diterima |
| Kualitas Pelayanan (X2)         |                        | 1.980  | 10.829  | .000 | H <sub>1</sub> (3) diterima |

Sumber : Data Primer diolah (2025)

Berdasarkan dari hasil perhitungan yang ditunjukkan pada tabel 8 dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Hasil uji-t pengaruh variabel standar operasional prosedur terhadap kepuasan pelanggan yang tersaji pada tabel 8 diperoleh t hitung sebesar 10.839 > 1.980 dari t tabel dan nilai signifikansi sebesar 0.000, maka H<sub>1</sub>(2) diterima dan H<sub>0</sub> ditolak. Artinya standar operasional prosedur berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
- Hasil uji-t pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yang tersaji pada tabel 8 diperoleh t hitung sebesar 10.829 > dari t tabel 1.980 dan nilai signifikansi sebesar 0.000, maka H<sub>1</sub>(3) diterima dan H<sub>0</sub> ditolak. Artinya kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

## PEMBAHASAN PENELITIAN

### 1. Pengaruh Standar Operasional Prosedur dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil uji F (simultan), variabel Standar Operasional Prosedur dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut saling melengkapi dalam menciptakan layanan yang optimal. Dengan nilai signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05, serta nilai Fhitung sebesar 114.557 yang lebih besar dari Ftabel 3.07 ini menunjukkan bahwa H<sub>1</sub> diterima.

Insani (2010:1) SOP atau standar operasional prosedur merupakan dokumen yang berisi sekumpulan panduan tertulis standar tentang berbagai jenis proses administrasi kantor, termasuk metode kerja, waktu pelaksanaan, lokasi pelaksanaan, dan peserta yang terlibat dalam kegiatan tersebut. Menurut Tjiptono (2015:186) definisi kualitas pelayanan adalah tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa standar operasional prosedur dan kualitas pelayanan merupakan faktor penting yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Standar operasional prosedur berperan dalam mengedepankan analisis tugas dan analisis prosedur kerja. Standar operasional prosedur ini tidak hanya meningkatkan kepercayaan konsumen tetapi juga mendorong loyalitas dan kesediaan untuk membayar harga premium. Hasilnya, BPJS Ketenagakerjaan mampu mempertahankan posisinya sebagai salah satu pemimpin pasar di asuransi dipasuruan.

### 2. Pengaruh Standar Operasional Prosedur terhadap Kepuasan Pelanggan Kota Pasuruan

Berdasarkan hasil analisis data, maka dapat disimpulkan bahwa Standar Operasional Prosedur secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di BPJS Ketenagakerjaan Kota Pasuruan. Hal ini dapat diketahui berdasarkan hasil uji t dengan nilai thitung adalah thitung adalah 10.839 > 1.980 dan nilai sig 0,000 < 0,05, artinya hipotesis kedua yaitu H<sub>2</sub> diterima atau variabel Standar Operasional Prosedur berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Insani (2010:1) SOP atau standar operasional prosedur merupakan dokumen yang berisi sekumpulan panduan tertulis standar tentang berbagai jenis proses administrasi kantor,

termasuk metode kerja, waktu pelaksanaan, lokasi pelaksanaan, dan peserta yang terlibat dalam kegiatan tersebut.

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Al Amin (2020) yang menyatakan bahwa Standar Operasional Prosedur memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, serta memperkuat pandangan teoritis bahwa Standar Operasional Prosedur adalah dasar penting dalam proses pelayanan yang profesional dan efektif. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Standar Operasional Prosedur memiliki peran penting dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas dan meningkatkan kepuasan pelanggan. SOP yang dirancang dan diimplementasikan dengan baik akan memberikan kejelasan, efisiensi, dan konsistensi dalam pelayanan, yang pada akhirnya berdampak positif terhadap persepsi dan kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan.

### 3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil analisis data, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di BPJS Ketenagakerjaan Kota Pasuruan. Hal ini dapat diketahui berdasarkan hasil uji t dengan nilai thitung adalah  $10.829 > 1.980$  dan nilai sig  $0,000 < 0,05$ , artinya hipotesis ketiga yaitu H3 diterima atau variable kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Tjiptono (2015:186) definisi kualitas pelayanan adalah tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan memiliki peran penting dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan yang diimplementasikan dengan baik akan memberikan kejelasan, efisiensi, dan konsistensi dalam pelayanan, yang pada akhirnya berdampak positif terhadap persepsi dan kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan.

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Muhammad Rifki Kusuma (2024) yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa standar operasional prosedur dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Kota Pasuruan.

1. Standar operasional prosedur secara parsial memberikan pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
2. Kualitas pelayanan secara parsial memberikan pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
3. Secara simultan, kedua variabel yaitu standar operasional prosedur dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- (2013). *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Basuki, A. T. (2015). *Ekonometrika: Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Mitra Cendikia.
- Fatimah, S. (2016). *Pengaruh Penerapan SOP Terhadap Efisiensi Pelayanan Publik*. *Jurnal Administrasi Publik*, 4(2), 34–45.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Hair, J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. L., & Black, W. C. (1998). *Multivariate Data Analysis* (5th ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Insani, I. (2010). *Manajemen Administrasi Perkantoran Modern*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Irawan, H. (2008). *Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Kotler, P. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks.
- (2016). *Marketing Management* (15th ed.). New Jersey: Pearson Education Inc.
- Kurniawan, R., & Puspitaningtyas, Z. (2016). *Statistik dan Analisis Data*. Malang: UMM Press.
- Leon G. Schiffman, & Kanuk, L. L. (2015). *Consumer Behavior* (10th ed.). New Jersey: Pearson Education.
- Machali, I. (2015). *Kepemimpinan Pendidikan*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Nur'aini, A. (2020). *Pengaruh SOP terhadap Efektivitas Kinerja*. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 6(1), 10–19.
- Setiawan, A. (2004). *Implementasi Kebijakan Publik*. Jakarta: Prenada Media.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- (2016). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- (2018). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- (2019). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- (2021). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsaputra, U. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*. Bandung: Refika Aditama.
- Tjiptono, F. (2012). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- (2014). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- (2015). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Umar, H. (2005). *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- (2011). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Wahab, S. (2008). *Analisis Kebijakan: Dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Zaenuddin, M. (2018). *Statistik Untuk Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta: Deepublish.