

Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Kualitas Layanan Cafemart Syariah Surakarta

Ayu Nawang Sari¹ · Sherena Wahyutari²

¹Program Studi S1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta

Abstrak:

Pelayanan konsumen merupakan bagian indikator kinerja karyawan yang memiliki tanggung jawab kepada organisasi. Kinerja individu karyawan dapat dipengaruhi beberapa faktor, diantaranya pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan oleh organisasi. Organisasi retail Café Mart Syariah bergerak pada bidang pelayanan jasa pelanggan. Penelitian ini bermaksud untuk menyelidiki korelasi antara penerapan Prosedur Tetap Berkala (Standar Operasional Prosedur) dengan mutu layanan di Café Mart Syariah. Metode yang dipakai adalah pendekatan deskriptif kuantitatif dengan memanfaatkan analisis regresi linear tunggal melalui perangkat lunak SPSS. Hasil penelitian menemukan bahwa variabel Standar Operasional Prosedur menjelaskan 65,5% kontribusinya terhadap variabel dependen Kualitas Layanan. Pihak manajemen retail harus melakukan penegasan dalam pemahaman karyawan dalam menerapkan SOP dengan baik karena mampu memberikan pelayanan yang lebih ramah, cepat, dan profesional.

Keywords: *SOP, Service Quality, Employee Performance, Operational Efficiency, and Retail Management.*

Copyright (c) 2025 Ayu Nawang Sari

□Corresponding author :

Email Address : aynaws05@gmail.com

PENDAHULUAN

Perkembangan dunia semakin memiliki dampak signifikan bagi keseluruhan aktivitas bisnis, globalisasi memberikan kesempatan bagi semua pihak melakukan transaksi. Aktivitas perekonomian terus berkembang, tekanan bagi industry agar melakukan inovasi. Situasi ini mendorong perusahaan untuk meningkatkan kualitas layanan mereka secara profesional di bidang masing-masing. Layanan berkualitas tinggi tidak boleh diabaikan, karena konsumen yang mengalami layanan memuaskan cenderung menunjukkan perilaku positif, termasuk loyalitas terhadap produk yang mereka beli dan merekomendasikannya kepada orang lain, yang tentunya bermanfaat bagi perusahaan (Kotler & Armstrong, 2023). Namun, mengandalkan kualitas layanan saja tidak cukup untuk mencapai tujuan jangka panjang perusahaan. Untuk membangun dasar kompetensi yang kuat, organisasi perlu mengelola kemampuan karyawan serta mengadopsi mekanisme agar pelayanan mampu terlaksana dengan optimal sehingga, loyalitas dapat dirasakan oleh konsumen.

Tata laksana perlayanan dapat dipandang sebagai sebuah transformasi yang bersifat menyesuaikan diri. Dalam terminologi kelembagaan, hal ini acap dirujuk sebagai Standar Operasional Prosedur, yang berperan sebagai kompas pengarah guna menjamin keselarasan dan kelancaran dari setiap denyut nadi aktivitas organisasi (Sailendra, 2015). SOP membantu karyawan menjadi lebih profesional dan dapat diandalkan (Halawa et al., 2023). Tersedia temuan kajian yang seirama, yakni riset yang dilakukan oleh Gabriele, (2018) menyatakan bahwa Standar Operasional Prosedur merupakan komponen vital dalam setiap penugasan yang dijabarkan secara sistematis guna menuntaskan tanggung jawab dan pekerjaan sesuai peran tiap individu. SOP memiliki tujuh pilar pokok, di antaranya: penghematan sumber daya, keseragaman tindakan, penyusutan potensi keliru,

penanganan persoalan, pengayoman tenaga kerja, panduan proses kerja, serta pembatasan tindakan sepihak (Santoso, 2018).

Penelitian terdahulu yang dijalankan oleh Rachmawati & Fitriani, (2023) juga menegaskan bahwa seluruh dimensi, mulai dari tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy berpengaruh menguntungkan bagi terciptanya kepuasan pelanggan di sektor jasa, sehingga kelima dimensi ini relevan untuk digunakan dalam menilai kualitas layanan pada penelitian saat ini. Penelitian 'Penerapan Prosedur Operasional Standar (POS) untuk Layanan Concierge dalam Meningkatkan Kualitas Layanan di Hotel Four Seasons Jakarta' menunjukkan bahwa penerapan SOP yang tepat dan rinci dapat mempertahankan kualitas layanan yang baik (Krenina, 2019). Café Mart Syariah memiliki target dalam aspek layanan yang berkualitas tinggi agar memenuhi harapan pelanggan dan dapat memberikan dampak secara kompetitif.

Menurut Imsar, (2021) Strategi bisnis melalui analisis metode lainnya seperti SWOT memiliki tujuan yang sama yaitu untuk mengidentifikasi kekuatan (kualitas produk, harga terjangkau, pelayanan baik), Jika kemampuan terbaik bagian dari kualitas layanan yang diberikan oleh organisasi memiliki arah yang positif maka berpotensi, loyalitas pelanggan terhadap organisasi juga akan meningkat, sehingga tercapai kualitas layana (Hamid et al., 2023). Café Mart Syariah perlu meningkatkan kualitas layanan dengan mengevaluasi standar operasional prosedur (SOP). Pencapaian kualitas layanan membutuhkan perbaikan waktu yang cukup lama perlu adanya transisi, proses operasional meliputi indentifikasi masalah, penetapan indicator kinerja layanan dilakukan dengan sistematis dan efektif.

Berdasarkan hasil observasi, masih ditemukan beberapa karyawan yang belum sepenuhnya menjalankan Standar Operasional Prosedur (SOP) sesuai yang telah ditetapkan. Café Mart Syariah berupaya memberikan layanan berkualitas tinggi namun tetap menghadapi tantangan dalam konsistensi penerapan SOP. Pertanyaan penelitian dalam studi ini adalah apakah terdapat pengaruh yang signifikan dari implementasi Prosedur Operasional Standar (SOP) terhadap kualitas layanan di Cafemart Syariah dan bagaimana SOP diimplementasikan di Cafemart Syariah Surakarta. Masalah yang muncul dalam pengelolaan bisnis ritel modern, termasuk Cafemart Syariah Surakarta, adalah bagaimana menjaga kualitas layanan yang konsisten bagi konsumen. Layanan yang tidak konsisten akibat perbedaan praktik kerja karyawan, kurangnya pedoman kerja, dan pengawasan yang lemah dapat menurunkan kepuasan pelanggan.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian ini memilih metode kuantitatif deskriptif guna menyelenggarakan penyelidikan yang sistematis. Rancangan ini berlandaskan pada pengukuran fundamental terhadap sikap, keyakinan, serta perilaku, yang datanya bersifat terukur untuk kemudian diolah melalui analisis statistika dan matematika guna merumuskan simpulan (Syahroni, 2022). Objek penelitian yang digunakan yaitu Cafemart Syariah yang berlokasi di Kota Solo, Jawa Tengah. Toko retail berprinsip syariah, Cafemart Syariah menyediakan berbagai macam produk kebutuhan pokok dan makanan sehari-hari. Lokasinya relatif strategis berada di kawasan padat penduduk dan berdekatan dengan kawasan perkantoran serta lingkungan pendidikan.

Teknik pengumpulan data adalah modus operandi yang dijalankan oleh peneliti guna menjaring serangkaian bahan keterangan yang akan dimanfaatkan untuk kepentingan penelitian melalui penyebaran lembar isian (Muslimin et al., 2023). Pengumpulan data atas jawaban responden pada angket akan menggunakan pengukuran skala Likert yang terdiri dari lima pengukuran, mulai dari 1 sampai 5.

1. STS : Sangat Tidak Setuju
2. TS : Tidak Setuju
3. N : Netral
4. S : Setuju
5. SS : Sangat Setuju

Observasi dilakukan secara langsung oleh peneliti di Cafe Mart Syariah dengan mengamati kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan. Pantauan yang dilakukan menunjukkan bahwa komitmen sejumlah karyawan dalam menaati rambu-rambu Standar Operasional Prosedur yang berlaku masih perlu ditingkatkan. Metode kuesioner digunakan untuk memperoleh data mengenai penerapan Standar Operasional Prosedur di Cafe Mart Syariah.

Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif melalui analisis regresi linear sederhana. Perlakuan data sebelum uji regresi linear sederhana, harus melewati tahapan uji instrument data yaitu Validitas dan Realibilitas. Populasi yang dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan Cafemart Syariah Surakarta. Jumlah sampel yang ditetapkan sekitar 107 responden. Pendekatan purposive sampling, yang merupakan bagian dari metode sampling non-probabilitas, diterapkan sebagai teknik pengambilan subjek dalam kajian ini, yaitu metode dimana peneliti memiliki kebebasan untuk menentukan kriteria responden yang dianggap sesuai dengan sampel penelitian.

Tabel 1. Definisi Operasional Penelitian

Variabel penelitian	Konsep variable	Indikator variabel	Skala ukur
SOP (X1)	SOP berfungsi untuk menciptakan keseragaman, efektivitas, dan efisiensi dalam pelaksanaan tugas, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan (Wulandari & Susanti, 2021)	1. Kemudahan berbelanja 2. Kerapian pajangan 3. Ketertiban berbelanja	Likert
Kualitas layanan (Y)	kualitas layanan merupakan satu sarana bagi pelaku usaha untuk menyingkap kebutuhan dan hasrat konsumen lewat telaah atas pengalaman serta kepuasan mereka terhadap jasa yang disuguhkan (Tjiptono, 2011).	• <i>Reliability</i> (Keandalan) • <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) • <i>Assurance</i> (Jaminan) • <i>Tangibles</i> (Bukti Langsung) • <i>Emphaty</i> (Empati)	Likert

Validitas suatu instrumen pengumpulan data dinyatakan terpenuhi apabila besaran korelasi (r) yang diperoleh mencapai minimal 0,3. Pengujian reliabilitas dilaksanakan dengan memanfaatkan koefisien Cronbach's Alpha, di mana sebuah alat ukur dinyatakan konsisten apabila nilai Alpha yang dihasilkan melampaui 0,60. Pemeriksaan terhadap asumsi klasik dalam penelitian ini mencakup uji kenormalan sebaran data, uji heteroskedastisitas, dan uji multikolinieritas. Sementara itu, pengujian hipotesis dilakukan melalui penerapan analisis regresi linier sederhana, uji signifikansi simultan (uji-F), serta uji koefisien determinasi (R^2). Secara umum, persamaan untuk regresi linier sederhana yang diterapkan berbentuk:

a: Konstanta

β : Koefisien regresi

Y: Variabel terikat yaitu Kualitas Pelayanan

X: Variabel bebas Standar Operasional Prosedur

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 2. Tingkat Pengambilan Kuesioner

Keterangan	Jumlah	Presenatse
Total kuesioner yang disebar	107	100%
Total kuesioner yang diolah	107	100%

Sumber: Data Olahan, 2025:

Responden dalam penelitian ini merupakan pelanggan Cafe Mart Syariah Surakarta dengan jumlah 107 orang.

Tabel 3. Deskripsi Karakteristik Responden

Data Responden	Keterangan	Jumlah	Presentase
Jenis Kelamin	Laki -Laki	47	44,0%
	Perempuan	60	56,0%
Frekuensi kunjungan	1 kali	54	50,4%
	2-5 kali	51	47,6%
	>5 kali	2	2,00%
Usia	10-15 tahun	10	9,3%
	15-25 tahun	47	43,9%
	26-35 tahun	31	28,9%
	>35 tahun	19	17,7%

Sumber: Data Olahan, 2025

Berdasarkan karakteristik responden, sebanyak 43,9% adalah laki-laki dan 56,0% perempuan. Frekuensi kunjungan pelanggan menunjukkan bahwa sebagian besar responden (50,4%) hanya mengunjungi satu kali, sedangkan 47,6% mengunjungi 2–5 kali.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas

Parameter	Nilai R korelasi	Keterangan
X1.1	0,671	Valid
X1.2	0,768	Valid
X1.3	0,782	Valid
X1.4	0,754	Valid
X1.5	0,746	Valid

Sumber: Data Olahan, 2025

Tersurat pada formula tabel r bahwa derajat kebebasan (df) = $N-2$, sehingga $107-2 = 105$, yang menghasilkan nilai r tabel sebesar 0,1900. Berdasarkan olahan validitas dalam tabel sebelumnya, tampak bahwa nilai r hitung melampaui r tabel pada 15 butir kuesioner yang dinyatakan sahih. Hasil pengujian validitas ini mengungkapkan bahwa seluruh butir pertanyaan memiliki koefisien korelasi (r), dengan demikian setiap pernyataan penelitian dalam kuesioner dinyatakan valid.

Tabel 5. Uji Reabilitas

Variabel	Jumlah Item	Kriteria	Cronbach Alpha	Keterangan
Standar Operasional Prosedur	5	0,60	0,799	Reliabel
Kualitas Layanan	10	0,60	0,818	Reliabel

Berdasarkan hasil pengujian keandalan atas variabel bebas dan variabel terikat pada Tabel 5, diperoleh nilai alpha Cronbach untuk variabel Standar Operasional Prosedur sebesar 0,799, yang melampaui batas minimal 0,60. Demikian pula, nilai alpha Cronbach untuk variabel Kualitas Layanan adalah 0,818, yang juga melebihi nilai ambang 0,60. Dengan demikian, dapat ditarik simpulan bahwa seluruh butir pernyataan dalam variabel Y2 teruji keandalannya atau reliabel. Hasil pengujian reliabilitas ini mengonfirmasi bahwa semua pernyataan pada variabel tersebut dinyatakan andal dan dapat dipercaya.

Tabel 6. Uji Normalitas

	Unstandardized Residual
N	107
Test Statistic	.058
Asymp. Sig. (2-tailed)	.200 ^{c,d}

Sumber: Data Olahan SPSS 2025

Berdasarkan data yang terpapar pada tabel keenam, nilai signifikansi (Asymp. Sig.) menunjukkan angka 0,200, yang nilainya melampaui batas α (0,05). Dengan demikian, diputuskan untuk menerima hipotesis nol (H_0). Hal ini bermakna bahwa sebaran data untuk variabel Standar Operasional Prosedur (X) serta variabel Kualitas Layanan (Y) mengikuti pola distribusi normal.

Tabel 7. Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	3.576	1.102		3.246
	Standar Operasional	-.049	.054	-.087	-.893
					.374

Sumber: Data Olahan SPSS 2025

Pemeriksaan heteroskedastisitas ini diimplementasikan dengan memanfaatkan metode uji Glejser. Hasil pengujian heteroskedastisitas pada Tabel 7 memperlihatkan nilai signifikansi sebesar 0,374 yang melebihi batas 0,05. Hal ini mengindikasikan bahwa di antara variabel Standar Operasional Prosedur (X) dan variabel Kualitas Layanan (Y) tidak terdapat persoalan heteroskedastisitas.

Tabel 8. Analisis Linier Sederhana

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	14.999	1.797		8.347
	Standar Operasional Prosedur	1.262	.089	.812	14.234
					.000

Sumber: Data Olahan SPSS 2025

Berdasarkan tabel 8, hasil Analisis Regresi Linear Sederhana menunjukkan nilai konstanta (a) sebesar 14,999, sementara koefisien variabel Standar Operasional Prosedur (X) tercatat sebesar 1,262. Nilai koefisien ini mengindikasikan bahwa setiap kenaikan 1% pada Standar Operasional Prosedur, maka tingkat partisipasi akan mengalami peningkatan sebesar 1,262 satuan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa hubungan antara variabel X dan Y bersifat positif.

Lebih lanjut, dari pengujian yang dilakukan diperoleh nilai signifikansi 0,000, yang lebih kecil dibandingkan tingkat probabilitas 0,05. Hal ini mempertegas bahwa variabel Standar Operasional Prosedur (X) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kualitas Layanan (Y).

Tabel 9. Uji F

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	2259.348	1	2259.348	202.597	.000 ^b
Residual	1170.951	105	11.152		
Total	3430.299	106			

Sumber: Data Olahan SPSS 2025

Berdasarkan data pada Tabel 10 ANOVA, nilai F hasil perhitungan (F hitung) yang diperoleh adalah 202,597 dengan tingkat probabilitas 0,000. Sementara itu, nilai F yang tercantum dalam tabel (F tabel) berada pada angka 2,82. Dengan demikian, terlihat bahwa F hitung lebih besar daripada F tabel ($202,597 > 2,82$) atau nilai signifikansi berada di bawah batas 5% ($0,000 < 0,05$). Atas dasar ini, dapat disimpulkan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan layak untuk menjelaskan hubungan antara variabel Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Kualitas Layanan.

Lebih lanjut, dari sisi statistik, pengujian F juga menunjukkan hasil yang konsisten, di mana F hitung mencapai 202,597 dengan nilai signifikansi 0,000 (lebih kecil dari 0,05). Hal ini mengindikasikan

bahwa Standar Operasional Prosedur secara simultan dan bersama-sama memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Kualitas Layanan.

Tabel 10. Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.812 ^a	.659	.655	3.33945	.659	202.597	1	105	.000

Sumber: Data Olahan SPSS 2025

Berdasarkan hasil olahan uji determinasi pada Tabel 11, nilai Adjusted R Square yang terpantau adalah 0,655 atau setara dengan 65,5%. Implikasinya, variabel bebas (Standar Operasional Prosedur) sanggup menerangkan variabel terikat (Kualitas Layanan) sebesar porsi tersebut. Adapun selisih 34,5% lagi dijelaskan oleh pelbagai faktor lain yang tidak diikutsertakan dalam kerangka penyelidikan ini.

Koefisien regresi positif sebesar 1,262 menunjukkan arah hubungan positif, yang berarti semakin baik SOP diterapkan, semakin meningkat pula persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan. Dengan kontribusi sebesar 65,9% terhadap variasi kualitas layanan, hasil ini menegaskan bahwa SOP merupakan faktor dominan dalam menjaga standar pelayanan pelanggan. Artinya, setiap peningkatan dalam penerapan SOP akan diikuti peningkatan dalam kualitas layanan di Cafe Mart Syariah Surakarta. Gagasan pokok ini mengisyaratkan bahwa implementasi prosedur operasional baku yang kian tertib berbanding lurus dengan peningkatan potensi mutu layanan yang dirasakan oleh para konsumen.

SOP merupakan fundamental pedoman kerja berupa mekanisme setiap karyawan menjalankan tugasnya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan secara mutlak. Keberadaan SOP yang jelas, Cafemart Syariah mampu berjalan secara konsisten, efisien, dan sesuai dengan prinsip pelayanan syariah, seperti kejujuran, tanggung jawab, serta menghindari praktik yang merugikan konsumen. Konsistensi inilah yang menciptakan persepsi positif terhadap kualitas layanan. Implementasi karyawan, SOP di Cafemart Syariah meliputi aspek kebersihan area pelayanan, tata cara penyambutan pelanggan, kecepatan transaksi, penataan produk, serta etika pelayanan sesuai nilai-nilai Islam. Karyawan yang memahami dan menerapkan SOP dengan baik mampu memberikan pelayanan yang lebih ramah, cepat, dan profesional.

Menurut (Kotler & Keller, 2016) menegaskan bahwa service excellence dapat tercapai apabila organisasi memiliki sistem standar yang memastikan setiap interaksi pelanggan berlangsung dengan mutu yang sama tinggi, terlepas dari siapa yang melayaninya. Artinya, SOP berperan penting dalam menjamin pengalaman pelanggan yang konsisten dan berkualitas. Penelitian ini juga mendukung hasil studi (Krenina, 2019) yang membuktikan bahwa penerapan SOP yang terstruktur dapat meningkatkan kualitas pelayanan di sektor perhotelan. Selain itu, temuan ini memperkuat hasil penelitian (Harris & Hongdiyanto, 2016) yang menekankan pentingnya SOP dalam menciptakan efisiensi dan konsistensi kerja. Namun, hasil penelitian ini memberikan kontribusi baru karena fokus pada sektor ritel berbasis syariah, yang masih jarang diteliti sebelumnya. Terdapat pengaruh berfaedah dan nyata dari variabel Standar Operasional Prosedur terhadap variabel terikat Kualitas Layanan. Temuan ini seirama dengan hasil penyelidikan (Prami et al., 2021) yang mengungkapkan bahwa SOP memiliki korelasi signifikan dalam membentuk mutu pelayanan pada perusahaan jasa.

SIMPULAN

Berdasarkan pemeriksaan data yang telah dilaksanakan melalui uji keabsahan dan keandalan, uji prasyarat klasik, serta analisis regresi linear sederhana, dapat ditarik simpulan bahwa seluruh perangkat penelitian dinyatakan layak pakai karena memenuhi syarat validitas dan reliabilitas. Hasil olah regresi mengindikasikan bahwa Prosedur Operasional Standar (SOP) memberikan dampak positif dan nyata terhadap Mutu Layanan, dengan persamaan regresi $Y = 14,999 + 1,262X$. Koefisien regresi yang bernilai positif mengisyaratkan bahwa semakin optimal pelaksanaan SOP, semakin meningkat pula mutu layanan yang dihadirkan. Hasil uji-F memperlihatkan angka signifikansi $0,000 < 0,05$,

sehingga SOP secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Mutu Layanan. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,659 mengungkapkan bahwa 65,9% variasi dalam Mutu Layanan dapat diterangkan oleh variabel SOP, sedangkan 34,1% sisanya diakibatkan oleh elemen-elemen lain di luar cakupan penelitian ini. Secara keseluruhan, temuan ini mengukuhkan bahwa penerapan SOP yang tertata merupakan salah satu unsur kunci dalam peningkatan kualitas layanan pelanggan di Cafe Mart Syariah Surakarta.

Penelitian ini hanya memusatkan perhatian pada satu variabel independen, yakni Standar Operasional Prosedur (SOP), sehingga belum dapat memaparkan faktor-faktor lain yang turut berpotensi memengaruhi mutu layanan. Ruang lingkup kajian terbatas pada satu lokus, yaitu Cafe Mart Syariah Surakarta, sehingga temuan ini belum dapat diterapkan secara luas bagi seluruh sektor ritel syariah. Di samping itu, data dikumpulkan melalui angket dengan jumlah partisipan yang terbatas, sehingga penafsiran hasil masih mengandung kemungkinan bias responden. Peneliti selanjutnya direkomendasikan untuk menambahkan variabel lain seperti dorongan kerja, kepemimpinan, budaya organisasi, atau suasana lingkungan kerja guna memberikan gambaran yang lebih utuh mengenai faktor-faktor penentu mutu layanan. Pendekatan analisis yang lebih kompleks seperti regresi jamak atau Structural Equation Modeling (SEM) juga dapat diterapkan guna memperoleh temuan yang lebih mendalam.

Referensi :

- Astuti, T., & Iaksmi Rithmaya, C. (2023). Perancangan Standar Prosedur Operasi (SPO) Stok Barang Pada UD Sinar Jaya. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis (JIMBis)*, 2(3), 272–289.
- Gabriele, G. (2018). Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (Sop) Di Departemen Marketing Dan Hrd PT Cahaya Indo Persada Artikel Ilmiah Jurnal Agora. *Agora*, 6(1), 287270.
- Halawa, N. H., Telaumbanua, A., Zebua, S., & BIJ, J. (2023). Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur Dalam Pelaksanaan Kerja di UPT Pelayanan Sosial Anak Gunungsitoli. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(5), 1632–1640.
- Hamid, R. S., Ariasih, M. P., Suarniki, N. N., Purwoko, P., Nurchayati, N., Tarmizi, A., Efdison, Z., Pasaribu, A. W., Fitriya, S., & Solihin, A. (2023). *MANAJEMEN PEMASARAN MODERN: Strategi dan Taktik Untuk Kesuksesan Bisnis*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Harris, E., & Hongdiyanto, C. (2016). The design of standard operating procedure in cleaning service residential. *Jurnal Kewirausahaan Dan Usaha Kecil Menengah*, 1(1), 20–28.
- Imsar, I. (2021). Strategi Home Industri Konveksi Dalam Meningkatkan Pendapatan Rumah Tangga Masyarakat Kota Binjai (Studi Kasus Abu Bakar Konveksi Mencirim Binjai Timur). *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan (Jimk)*, 2(1), 48–59.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2023). *Principios de marketing*. Bookman Editora.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *A framework for marketing management (6/E)*. Baski, Essex: Pearson Education Limited.
- Krenina. (2019). *Penerapan Standard Operating Procedure (SOP) Concierge dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Hotel Four Seasons Jakarta*.
- Muslimin, D., Majid, M. N., Effendi, N. I., Simarmata, N., Ristiyana, R., Langelo, W., & Januarsy, Y. (2023). Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. *Pertama, Global Eksekutif Teknologi. Pertama*. Edited by N. Mayasari. Padang.
- Prami, A. A. I. N. D., Widiasturi, N. P., & Ariestawa, I. K. A. (2021). Pengaruh standar operasional prosedur terhadap kualitas pelayanan room attendant pada Alam Boutique Resort Umalas Seminyak. *Journal of Applied Management Studies*, 2(2), 107–120.
- Rachmawati, N. L., & Fitriani, M. (2023). Pengukuran Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual): Studi Kasus PT Pos Indonesia Kota Metro. *Jurnal PASTI (Penelitian Dan Aplikasi Sistem Dan Teknik Industri)*, 17(1), 79.
- Sailendra, A. (2015). Langkah-langkah praktis membuat SOP (standard operating procedures). *Trans Idea Publishing*.
- Santoso, M. A. (2018). Perancangan Standard Operational Procedure (SOP) pada Fasilitas Pantry di PT. X. *Jurnal Titra*, 6(2), 153–160.
- Sumiati, S. (2022). *Analysis of Marketing Strategy, Product Quality and Service Quality to Repurchase Intention*.

Syahroni, M. I. (2022). Prosedur penelitian kuantitatif. *EJurnal Al Musthafa*, 2(3), 43–56.

Tathagati, A. (2017). *Step By Step; Membuat SOP Standard Operating Procedure*.

Zeithaml, V. A. (1988). Consumer perceptions of price, quality, and value: a means-end model and synthesis of evidence. *Journal of Marketing*, 52(3), 2–22.