

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Rumusan Masalah	4
1.5 Tujuan Penelitian.....	4
1.6 Manfaat Hasil Penelitian	5
1.6.1 Bagi Peneliti.....	5
1.6.2 Bagi Fakultas Ekonomi Universitas Nias	5
1.6.3 Bagi Lokasi Penelitian	5
1.6.4 Bagi Peneliti Selanjutnya.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Standar Operasional Prosedur	6
2.1.1 Pengertian Standar Operasional Prosedur.....	7
2.1.2 Tujuan Penggunaan SOP	8
2.1.3 Manfaat dan Fungsi SOP	8
2.1.4 Tahap Penting Dalam Penyusunan SOP	9
2.1.5 Indikator SOP	9
2.1.6 Unsur-Unsur Dalam Penyusunan SOP	10
2.1.7 Prinsip-Prinsip SOP	11
2.1.8 Isi SOP	12

2.2	<i>Return</i> Barang	12
2.2.1	Pengertian <i>Return</i> Barang.....	12
2.2.2	Alasan <i>Return</i> Barang.....	12
2.2.3	Jenis-jenis <i>Return</i> Barang	13
2.2.4	Cara Mencatat <i>Return</i> Penjualan.....	13
2.3	Loyalitas Pelanggan	14
2.3.1	Pengertian Loyalitas	14
2.3.2	Karakteristik Pelanggan Yang Loyal.....	16
2.3.3	Alasan Menjaga Pelanggan.....	16
2.3.4	Indikator Loyalitas Pelanggan	17
2.3.5	Tahapan Loyalitas Pelanggan	17
2.3.5	Faktor Loyalitas Pelanggan	19
2.4	Hasil Riset yang Relevan	21
2.5	Kerangka Konseptual	24
2.6	Hipotesis Penelitian.....	24
BAB III	METODE PENELITIAN	25
3.1	Jenis Penelitian.....	25
3.2	Variabel Penelitian	26
3.3	Populasi dan Sampel	27
3.3.1	Populasi.....	27
3.3.2	Sampel	27
3.4	Instrumen Penelitian	28
3.4.1	<u>Jenis Instrumen</u>	28
3.4.2	<u>Kisi-Kisi Instrumen</u>	28
3.4.3	<u>Skala Pengukuran</u>	29
3.5	Teknik Pengumpulan Data	30
3.6	Teknik Analisis Data.....	31
3.6.1	Verifikasi Data.....	32
3.6.2	Pengolahan Angket	32
3.6.3	Uji Validitas Data	32
3.6.4	Uji Reabilitas Data.....	33

3.6.5 Uji Asumsi Klasik.....	34
3.6.6 Pengujian Hipotesis	36
3.6.7 Analisis Regresi Linear Sederhana	37
3.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian	38
3.7.1 Lokasi Penelitian.....	38
3.7.2 Jadwal Penelitian	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	39
4.1 Deskripsi Temuan Penelitian	39
4.1.1 Sejarah JNE Cabang Gunungsitoli	39
4.2 Verifikasi Data	40
4.2.1 Karakteristik Responden.....	40
4.3 Pengolahan Angket	42
4.3.1 Hasil Skor Angket Variabel X	43
4.3.2 Hasil Skor Angket Variabel Y	44
4.4 Hasil Penelitian	45
4.4.1 Uji Validitas	45
4.4.2 Uji Reabilitas	47
4.4.3 Uji Asumsi Klasik.....	48
4.4.4 Uji Hipotesis	50
4.4.5 Analisis Regresi Linear Sederhana	51
4.5 Analisa Hasil Penelitian	51
4.5.1 Pengaruh Standar Operasional Prosedur <i>Return</i> Barang Terhadap Loyalitas Pelanggan di JNE Cabang Gunungsitoli.....	52
4.5.2 Besar Nilai Pengaruh Standar Operasional Prosedur Return Barang Terhadap Loyalitas Pelanggan di JNE Cabang Gunungsitoli.....	54
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	56
5.1 Kesimpulan.....	56
5. 2 Saran.....	56
DAFTAR PUSTAKA.....	58
LAMPIRAN-LAMPIRAN	61

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3. 1 Kisi-kisi Instrumen.....	29
Tabel 3. 2 Jadwal Penelitian.....	38
<u>Tabel 4. 1 Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin</u>	<u>41</u>
<u>Tabel 4. 2 Persentase Responden Berdasarkan Usia.....</u>	<u>41</u>
<u>Tabel 4. 3 Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan</u>	<u>42</u>
<u>Tabel 4. 4 Hasil Skor Angket Variabel X</u>	<u>43</u>
<u>Tabel 4. 5 Hasil Skor Angket Variabel Y</u>	<u>44</u>
<u>Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Variabel X.....</u>	<u>46</u>
<u>Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Variabel Y</u>	<u>46</u>
<u>Tabel 4. 8 Hasil Uji Reabilitas SOP.....</u>	<u>47</u>
<u>Tabel 4. 9 Hasil Uji Reabilitas Loyalitas</u>	<u>49</u>
<u>Tabel 4. 10 One-Sample Kolmogrov-Smirnov Test</u>	<u>48</u>
<u>Tabel 4. 11 Uji Autokorelasi.....</u>	<u>49</u>
<u>Tabel 4. 12 Uji Parsial (Uji t).....</u>	<u>50</u>
<u>Tabel 4. 13 Uji Koefisien Determinasi</u>	<u>50</u>
<u>Tabel 4. 14 Analisis Regresi Linear Sederhana</u>	<u>51</u>

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	24
Gambar 4. 4 Hasil Uji Heterokedastisitas	49

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Daftar Kuesioner
- Lampiran 2. Rekapitulasi Jawaban Kuesioner
- Lampiran 3. Hasil Uji Validitas *SOP* dengan SPSS 25
- Lampiran 4. Hasil Uji Validitas Loyalitas dengan SPSS 25
- Lampiran 5. Hasil Uji Reabilitas *SOP* dengan SPSS 25
- Lampiran 6. Hasil Uji Reabilitas Loyalitas Pelanggan dengan SPSS 25
- Lampiran 7. Hasil Uji Normalitas dengan SPSS 25
- Lampiran 8. Hasil Uji Autokorelasi dengan SPSS 25
- Lampiran 9. Hasil Uji Heterokedastisitas dengan SPSS 25
- Lampiran 10. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2) dengan SPSS 25
- Lampiran 11. Hasil Uji *t* dengan SPSS 25
- Lampiran 12. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana dengan SPSS 25
- Lampiran 13. Dokumentasi Responden