

# MODEL ANALISIS JALUR PADA LOYALITAS USER ATAS KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA KARYAWAN MELALUI MEDIASI KEPUASAN USER PADA PT BINTANG KARYA SARANA JAKARTA

Soekardi Hadi P dan Hardyaningwati

Program Studi Matematika Fakultas Sains dan Teknologi  
Universitas Islam As-Syafi'iyah Jakarta

Email: s.hadip@yahoo.co.id, hardyahingwati@gmail.com

**ABSTRAK:** Pada bisnis penyedia tenaga kerja, kepuasan *user* sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan karyawan *outsource* sebagai interaksi dengan konsumen. Selain kualitas pelayanan, kinerja karyawan juga memegang peranan yang sangat penting dalam mempengaruhi kepuasan *user*, karena melalui karyawan perusahaan berinteraksi dengan *user*. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh: kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan, kinerja karyawan terhadap kepuasan *user*, kualitas terhadap kepuasan *user*, kinerja karyawan terhadap loyalitas *user*, kualitas pelayanan terhadap loyalitas *user* dan kepuasan *user* terhadap loyalitas *user*. Metode yang digunakan adalah analisis jalur (*path analysis*). Hasil pengujian menunjukkan bahwa: 1) kinerja karyawan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. 2) kinerja karyawan berpengaruh terhadap kepuasan *user*. 3) kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan *user*. 4) kinerja karyawan tidak berpengaruh langsung terhadap loyalitas *user*, namun kinerja karyawan berpengaruh tidak langsung dengan melewati kepuasan sebagai variabel *intervening* kemudian mempengaruhi loyalitas mereka. 5) kualitas pelayanan tidak berpengaruh langsung terhadap loyalitas *user*, namun kualitas pelayanan berpengaruh tidak langsung dengan melewati kepuasan sebagai variabel *intervening* kemudian mempengaruhi loyalitas mereka. 6) Kepuasan *user* berpengaruh terhadap loyalitas *user*.

Kata Kunci: kinerja karyawan, kualitas pelayanan, kepuasan, loyalitas

**ABSTRACT:** In the labor supply business, user satisfaction is greatly influenced by the quality of service provided by outsourced employees as an interaction with consumers. In addition to service quality, employee performance also plays a very important role in influencing user satisfaction, because through company employees interact with users. This study aims to identify and analyze the effects of: employee performance on service quality, employee performance on user satisfaction, quality on user satisfaction, employee performance on user loyalty, service quality on user loyalty and user satisfaction on user loyalty. The method used is path analysis. The test results show that: 1) employee performance has an effect on service quality. 2) employee performance affects user satisfaction. 3) service quality affects user satisfaction. 4) employee performance does not have a direct effect on user loyalty, but employee performance has an indirect effect by passing satisfaction as an intervening variable then influencing their loyalty. 5) service quality has no direct effect on user loyalty, but service quality has an indirect effect by passing satisfaction as an intervening variable then influencing their loyalty. 6) User satisfaction affects user loyalty.

Keywords: employee performance, service quality, satisfaction, loyalty

## PENDAHULUAN

Latar belakang penelitian ini bahwa pada era globalisasi banyak perusahaan yang merekrut tenaga kerja melalui perusahaan penyedia jasa tenaga kerja atau lebih dikenal dengan istilah *outsourcing*. Melalui penggunaan tenaga kerja *outsourcing*, perusahaan tidak perlu menyediakan fasilitas maupun tunjangan makan, hingga asuransi kesehatan atau BPJS Kesehatan. Sebab sudah menjadi tanggung jawab perusahaan *outsourcing*. Alasan lain perusahaan memilih tenaga kerja *outsourcing* adalah untuk menghasilkan produk dan jasa yang berkualitas tetapi dengan disertai efisiensi dan biaya produksi tidak tinggi. Menurut Michael F, Corbett, pendiri dari *The Outsourcing Institute* dan Presiden Direktur dari *Michael F, Corbett & Associates Consulting Firm F*. dalam bukunya yang berjudul *The Outsourcing Revolution* (2004) mengatakan bahwa:

“*outsourcing* telah menjadi alat manajemen yang bukan hanya untuk menyelesaikan masalah tetapi juga dapat mendukung tujuan dan sasaran kegiatan bisnis perusahaan”.

Permintaan karyawan *outsource* semakin tinggi karena berbagai alasan, diantaranya fokus kepada kompetensi utama, penghematan biaya dan pengendalian operasional, memanfaatkan kompetensi perusahaan (*vendor*) *outsourcing*, perusahaan jadi lebih tanggap dalam merespon pasar, mengurangi resiko, meningkatkan efisiensi dan perbaikan pada pekerjaan-pekerjaan bersifat *non-core*.

Kepuasan *user* merupakan persepsi pelanggan atas kinerja karyawan atau kualitas pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan memberikan manfaat lebih bagi *user*. Manfaat lebih bagi *user* akan mengembangkan keinginan *user* yang tahan lama untuk terus mempertahankan hubungan jangka

panjang. Tercapainya hubungan jangka panjang merupakan bentuk dari loyalitas *user* yang merupakan suatu keuntungan bagi perusahaan untuk dapat bertahan dalam persaingan yang semakin ketat.

Berdasarkan uraian di atas diambil rumusan masalah sebagai berikut: (1) Bagaimanakah pengaruh kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan? (2) Bagaimanakah pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan *user*? (3) Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan *user*? (4) Bagaimanakah pengaruh kinerja karyawan terhadap loyalitas *user*? (5) Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas *user*? (6) Bagaimanakah pengaruh kepuasan *user* terhadap loyalitas *user*?

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) Ingin mengetahui pengaruh kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan. (2) Ingin mengetahui pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan *user*. (3) Ingin mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan *user*. (4) Ingin mengetahui pengaruh kinerja karyawan terhadap loyalitas *user*. (5) Ingin mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas *user*. (6) Ingin mengetahui pengaruh kepuasan *user* terhadap loyalitas *user*.

Dalam penelitian ini diajukan hipotesis sebagai berikut:

- H<sub>1</sub>: Terdapat pengaruh signifikan kinerja karyawan secara langsung terhadap kualitas pelayanan.
- H<sub>2</sub>: Terdapat pengaruh signifikan kinerja karyawan secara langsung terhadap kepuasan user.
- H<sub>3</sub>: Terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan secara langsung terhadap kepuasan user.
- H<sub>4</sub>: Terdapat pengaruh signifikan kinerja karyawan secara langsung terhadap loyalitas user.
- H<sub>5</sub>: Terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan secara langsung terhadap loyalitas user.
- H<sub>6</sub>: Terdapat pengaruh signifikan kepuasan user secara langsung terhadap loyalitas user.

## METODOLOGI PENELITIAN

Dalam penelitian ini digunakan metode penelitian survei. Penelitian survei merupakan jenis penelitian yang memfokuskan pada pengungkapan hubungan kausal antar variabel, dengan tujuan memisahkan pengaruh langsung dan tidak langsung suatu variabel eksogen atau penyebab terhadap variabel endogen atau akibat (Riduwan & Engkos A.K., 2013).

**Variabel Kualitas Pelayanan.** Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan, kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan pelanggan (Tjiptono, 2015).

Parasuraman, et al. (1988) dalam Tjiptono (2014) menyatakan pengukuran kualitas jasa dirangkum dalam lima dimensi berturut-turut Bukti Fisik (*Tangible*), Empati (*Empathy*), Daya tanggap (*Responsiveness*), Keandalan (*Reliability*), Jaminan (*Assurance*). Instrumen instrumen tersebut akan digunakan sebagai indikator dalam kuesioner yang akan digunakan penulis untuk pengambilan data.

**Variabel Kinerja Karyawan.** Kinerja karyawan adalah prestasi kerja karyawan di suatu perusahaan untuk mencapai kepuasan konsumen dan merupakan pencapaian dari strategi perusahaan. Penilaian kinerja karyawan khususnya dalam bidang jasa dapat disimpulkan menurut Henry (1995) terdiri atas Pelayanan yang kondusif, Kedisiplinan, Tanggungjawab, Kecepatan dan ketepatan waktu, Keramahan dan kesopanan. Hubungan yang baik dengan pelanggan. Instrumen-instrumen tersebut akan digunakan sebagai indikator dalam kuesioner yang akan digunakan penulis untuk pengambilan data.

**Variabel Kepuasan Pelanggan.** Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam teori dan praktik pemasaran, serta merupakan salah satu tujuan esensial bagi aktivitas bisnis. Kepuasan pelanggan berkontribusi pada sejumlah aspek krusial, seperti terciptanya loyalitas pelanggan, meningkatnya reputasi perusahaan, berkurangnya elastisitas harga, berkurangnya biaya transaksi masa depan, dan meningkatnya efisiensi dan produktivitas karyawan (Anderson, et al., 1994; Anderson, et al., 1997; Edvardsson, et al., 2000 dalam Tjiptono 2014).

**Variabel Loyalitas User.** Loyalitas pelanggan merupakan komitmen pelanggan terhadap suatu merek, toko atau pemasok berdasarkan sikap yang sangat positif dan tercermin dalam pembelian ulang yang konsisten (Sheth dan Mitta, 2004 dalam Tjiptono, 2014). Pelanggan yang benar-benar loyal bukan saja sangat potensial menjadi *word of mouth advertisers*, namun juga kemungkinan besar loyal

pada portofolio produk dan jasa perusahaan selama bertahun-tahun.

Populasi penelitian ini Penelitian adalah perusahaan rekanan yang bekerjasama dengan PT Bintang Karya Sarana. Teknik sampling dalam penelitian ini adalah *simple random sampling*. Sugiyono (2016) menyatakan bahwa *simple random sampling* (sampel acak sederhana) adalah pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi. Penentuan Ukuran atau jumlah sampel penelitian menggunakan rumus *Cochran* (Sudarmanto, 2013) sebagai berikut:

Dalam hal ini:

$$n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p(1-p)}{(N-1)d^2 + Z_{\alpha}^2 \times p(1-p)}$$

N : ukuran populasi responden obyek penelitian

n : ukuran sampel penelitian

Z : Nilai tabel normal standar atau baku yang dapat dipilih untuk taraf Keyakinan atau signifikansi (biasanya 5% atau 10%)

d : derajat kesalahan atau error penelitian berkisar kurang dari 20 % (0,2) atau antara 0 % sampai dengan 20 %.

p : Proporsi karakteristik responden yang dikaji (biasanya diambil 50%)

$$n = \frac{123 \times 1.96_{0.05}^2 \times 0.5(1-0.5)}{(123-1)0.08^2 + 1.96_{0.05}^2 \times 0.5(1-0.5)}$$

n = 67.8435 atau dibulatkan menjadi 68

Dari perhitungan di atas diperoleh jumlah anggota sampel dalam penelitian ini sebanyak 68 responden.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah kuesioner (angket). Menurut Sugiyono (2016) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

Pengukuran variabel menggunakan skala likert 4 (empat) pilihan yaitu Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Tidak Setuju (TS) dan Sangat Tidak Setuju (STS), untuk rekapitulasi skor total instrumen, dilakukan proses konversi sebagaimana pada Tabel 1.

Validitas instrumen diuji dengan menggunakan koefisien korelasi antara skor butir dengan skor total dengan teknik korelasi point biserial terhadap semua butir instrument. Dengan kriteria pengujian yaitu membandingkan antar r hitung (berdasarkan hasil

perhitungan) dengan r tabel berdasarkan taraf  $\alpha = 0,05$  dengan n minimal 30.

**Tabel 1. Konversi Jawaban Butir Instrumen (Kuesioner)**

Pilihan Jawaban	Skor
Sangat Setuju (SS)	4
Setuju (S)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Rumus korelasi tersebut seperti dikemukakan dalam Edi R (2014) sebagai berikut:

$$r_{x,y} = \frac{n\Sigma XY - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{\sqrt{[n\Sigma X_i^2 - (\Sigma X)^2][n\Sigma Y_i^2 - (\Sigma Y)^2]}}$$

Dengan kriteria pengujian yaitu membandingkan antara r hitung, ( $r_{hitung}$ ) dengan  $r_{tabel}$  berdasarkan taraf signifikansi sebesar  $\alpha = 0,05$ . Jika ternyata:

1). Nilai  $r_{hitung}$  lebih besar atau sama dengan  $r_{tabel}$  maka instrumen dinyatakan valid.

2). Nilai  $r_{hitung}$  lebih kecil dari  $r_{tabel}$  ( $r_{hitung} < r_{tabel}$ ) maka instrumen dinyatakan tidak valid dan tidak digunakan lagi dalam penelitian sebenarnya.

Untuk menguji reliabilitas instrumen digunakan Rumus *Alpha Cronbach* seperti yang dikemukakan oleh Muhidin (2017) sebagai berikut:

$$r_{\alpha} = \left(\frac{k}{k-1}\right) \left(1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_T^2}\right)$$

Dalam hai ini

k : Banyak butir pernyataan

$S_i^2$  : Variansi butir pernyataan ke-i (setiap butir)

$S_T^2$  : Variansi skor total instrumen; dan

$r_{\alpha}$  : Koefisien Reliabilitas *Alpha Cronbach*

Untuk mengetahui apakah instrumen dinyatakan reliabel atau tidak yaitu dengan kriteria, jika nilai hitung r lebih besar (>) dari 0,6, maka instrumen dinyatakan reliabel.

Teknik Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan model analisis jalur yang merupakan bentuk modifikasi atau pengembangan dari analisis regresi linear berganda (David Garson, 2003 *dalam* Pardede, R dan Renhard, M., 2014), oleh karena itu ketepatan penerapan model regresi linear berganda berkaitan dengan skala pengukuran data masing-masing variabel penelitian minimal interval dan asumsi klasik pada model regresi linear berganda dapat diadopsi pada ketepatan penerapan model struktural analisis jalur.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis jalur (*Path Analysis*) merupakan alat analisis yang dikembangkan oleh *Sewall Wright* pada tahun 1934 (*Dillon & Goldstein*, 1984 dalam Supranto.J dan Limolrisna.M. 2013). *Wright* memperhitungkan adanya pengaruh langsung (*direct effect*) dan tidak langsung (*indirect effect*) dari suatu variabel. Dalam hal ini, terdapat variabel yang bersifat memberikan pengaruh (*exogenous variables*) dan variabel yang dipengaruhi (*endogenous variables*). Analisis jalur diartikan sebagai teknik statistik yang menggabungkan informasi kuantitatif yang diberikan oleh koefisien korelasi dengan informasi kualitatif yang dilakukan dengan cara menginterpretasikan informasi kuantitatif koefisien jalur, serta memperhitungkan pengaruh langsung dan tidak langsung (*Olobatuyi, Moses E. 2006*). Namun Sebelum melakukan proses analisis jalur, lebih dahulu perhatikan beberapa asumsi Uji Asumsi Normalitas, Uji Asumsi Multikolinearitas, Uji Asumsi Linearitas, Uji Asumsi Heterokedastisitas.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Persamaan Analisis Jalur

Terdiri atas tiga substruktur model analisis jalur yang diperoleh berdasarkan hasil pengolahan menggunakan *software R* yang disajikan pada Tabel 2 untuk nilai koefisien jalur pengaruh langsung, pengaruh tidak langsung dan pengaruh total sebagai berikut:

**Tabel 2. Koefisien Jalur Pengaruh Langsung, Pengaruh Tidak Langsung dan Pengaruh Total**

Variabel	Koefisien Jalur Pengaruh Langsung ke				Pengaruh Tidak Langsung Terhadap $X_4$ Melalui $X_3$	Pengaruh Total Terhadap $X_4$
	$X_1$	$X_2$	$X_3$	$X_4$		
Kinerja Karyawan ( $X_1$ )	-	0.84	0.42	0.10	0.24	0.34
Kualitas Pelayanan ( $X_2$ )	-	-	0.40	-0.14	0.23	0.08
Kepuasan User ( $X_3$ )	-	-	-	0.57	-	0.57

Berdasarkan Tabel 2 di atas diperoleh persamaan analisis jalur untuk substruktur pertama, kedua dan ketiga sebagai berikut:

$$\hat{X}_2 = 0.8413X_1$$

$$\hat{X}_3 = 0.4215X_1 + 0.3955X_2$$

$$\hat{X}_4 = 0.1042X_1 - 0.1438X_2 + 0.5691X_3$$

### Uji Asumsi Normalitas

Pengujian asumsi kenormalan nilai residu (*Error*) dilakukan menggunakan statistik uji Jarque

Bera, dimana hasil perhitungan melalui pengolahan data menggunakan *software R* disajikan pada Tabel 3 sebagai berikut:

**Tabel 3. Uji Asumsi Kenormalan Nilai Residu (Error)**

Error mutlak untuk persamaan substruktur	Statistik Uji	
	Jarque Bera (JB)	$\chi^2_{(0.05;2)} = \chi^2_{(tabel)}$
Pertama	2.0943	5.9915
Kedua	1.3644	5.9915
Ketiga	1.3644	5.9915

Berdasarkan Tabel 3 terlihat ketiganya nilai statistik uji Jarque bera lebih kecil dari nilai kaid kuadrat (*chi-square*) tabel, sehingga disimpulkan asumsi normalitas atau kenormalan distribusi ketiga residu persamaan jalur dipenuhi

### Uji Asumsi Multikolinearitas

Hasil perhitungan nilai *Variance Inflation Factor* (*VIF*) melalui pengolahan data menggunakan *software R* disajikan dalam Tabel 4 sebagai berikut:

**Tabel 4. Hasil Perhitungan Nilai VIF**

Variabel	Variance Inflation Factor (VIF)	
	Substruktur Kedua (Variabel Endogen $X_3$ )	Substruktur Ketiga (Variabel Endogen $X_4$ )
Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )	1.0420	1.0420
Kinerja Karyawan ( $X_2$ )	1.0420	1.0420
Kepuasan User ( $X_3$ )	-	3.4216

Dari Tabel 4 terlihat nilai baik untuk substruktur kedua maupun ketiga semuanya lebih kecil dari 10, hal ini menunjukkan bahwa asumsi tidak terdapat masalah multikolinearitas dalam model analisis jalur dipenuhi.

### Uji Asumsi Linearitas

Hasil pengujian spesifikasi model linear untuk ketiga substruktur menggunakan uji *Lagrange Multiplier* (*LM*) dengan bantuan *software R* disajikan dalam Tabel.5 sebagai berikut:

**Tabel 5. Hasil Perhitungan Uji Spesifikasi Model Linear**

Persamaan Substruktur	Statistik Uji LM	
	Nilai LM	$\chi^2_{tabel}$
Pertama	0.8840	5.9915
Kedua	1.0880	5.9915
Ketiga	2.1080	5.9915

Dari Tabel 5 terlihat nilai *Lagrange Multiplier* (*LM*) semuanya lebih kecil dari nilai kaid kudrat (*Chi-square*) Tabel, sehingga disimpulkan asumsi linearitas dipenuhi.

### Uji Hipotesis

Hasil Pengujian hipotesis untuk setiap Koefisien Jalur

#### 1. Uji Hipotesis dengan Variabel Endogen Kualitas Pelayanan ( $X_2$ )

Uji hipotesis 1 akan menguji koefisien jalur antara kinerja karyawan ( $X_1$ ) terhadap kualitas pelayanan ( $X_2$ ). Hipotesis statistik yang akan diuji adalah:

H1:  $\rho_{x_1 x_2} \neq 0$ , artinya terdapat pengaruh langsung antara kinerja karyawan ( $X_1$ ) terhadap kualitas pelayanan ( $X_2$ )

Hasil perhitungan  $t_{hitung}$  dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$t = \frac{P_{x_2 x_1}}{\sqrt{\frac{(1-R^2_{x_2(x_1)}) C_{ii}}{n-k-1}}}$$

Diperoleh nilai  $t_{hitung}$  dari koefisien jalur kinerja karyawan ( $X_1$ ) terhadap kualitas pelayanan ( $X_2$ ) yang diperoleh sebesar 6,6184 ternyata lebih besar dari pada  $t_{tabel}$  sebesar 1,997, maka terima H1. Dengan demikian terdapat pengaruh langsung antara kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan.

#### 2. Uji Hipotesis dengan Variabel Endogen Kepuasan User ( $X_3$ )

Uji hipotesis 2 akan menguji koefisien jalur antara kualitas pelayanan ( $X_1$ ) terhadap kepuasan user ( $X_3$ ) dan kinerja karyawan ( $X_2$ ) terhadap kepuasan user ( $X_3$ ). Hipotesis statistik yang akan diuji adalah

H<sub>2</sub>:  $\rho_{x_1 x_3} \neq 0$ , artinya terdapat pengaruh langsung antara kinerja karyawan ( $X_1$ ) terhadap kepuasan user ( $X_3$ )

H<sub>3</sub>:  $\rho_{x_2 x_3} \neq 0$ , artinya terdapat pengaruh langsung antara kualitas pelayanan ( $X_2$ ) terhadap kepuasan user ( $X_3$ )

Hasil perhitungan  $t_{hitung}$  dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$t_{hitung} = \frac{P_{x_3 x_i}}{\sqrt{\frac{(1-R^2_{x_3(x_1, x_2)}) C_{ii}}{n-k-1}}}$$

Dari hasil perhitungan menggunakan rumus di atas diperoleh nilai masing-masing 2,9608 dan 2,7782 ternyata lebih besar dari pada  $t_{tabel}$  sebesar 1,997, maka terima H2 dan terima H3. Dengan demikian terdapat pengaruh langsung antara kualitas

pelayanan terhadap kepuasan user dan terdapat pengaruh langsung antara kinerja karyawan terhadap kepuasan user.

#### 3. Uji Hipotesis dengan Variabel Endogen Loyalitas User ( $X_4$ )

Uji hipotesis 3 akan menguji koefisien jalur antara kinerja karyawan ( $X_1$ ) terhadap loyalitas user ( $X_4$ ), kualitas pelayanan ( $X_2$ ) terhadap loyalitas user ( $X_4$ ) dan kepuasan user ( $X_3$ ) terhadap loyalitas user ( $X_4$ ). Hipotesis statistik yang akan diuji adalah

H<sub>4</sub>:  $\rho_{x_1 x_4} \neq 0$ , artinya terdapat pengaruh langsung antara kualitas pelayanan ( $X_1$ ) terhadap loyalitas user ( $X_4$ )

H<sub>5</sub>:  $\rho_{x_2 x_4} \neq 0$ , artinya terdapat pengaruh langsung antara kinerja karyawan ( $X_2$ ) terhadap loyalitas user ( $X_4$ )

H<sub>6</sub>:  $\rho_{x_3 x_4} \neq 0$ , artinya terdapat pengaruh langsung antara kepuasan user ( $X_3$ ) terhadap loyalitas user ( $X_4$ )

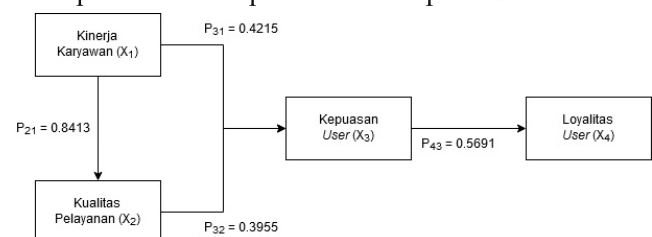
Hasil perhitungan  $t_{hitung}$  dengan menggunakan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$t_{hitung} = \frac{P_{x_4 x_i}}{\sqrt{\frac{(1-R^2_{x_4(x_1, x_2, x_3)}) C_{ii}}{n-k-1}}}$$

Dari hasil perhitungan menggunakan rumus di atas diperoleh masing-masing sebesar 0,5046 dan -0,7013 ternyata lebih kecil dari pada  $t_{tabel}$  sebesar 1,997, maka tolak H<sub>4</sub> dan tolak H<sub>5</sub>. Dengan demikian tidak terdapat pengaruh langsung antara kinerja karyawan terhadap loyalitas user dan tidak terdapat pengaruh langsung antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas user. Sedangkan nilai  $t_{hitung}$  dari koefisien jalur kepuasan user ( $X_3$ ) terhadap loyalitas user ( $X_4$ ) yang diperoleh sebesar 3,3713 ternyata lebih besar dari  $t_{tabel}$  sebesar 1,997, maka terima H<sub>6</sub>. Dengan demikian terdapat pengaruh langsung antara kepuasan user terhadap loyalitas user.

### Model Analisis Jalur

Model analisis jalur yang terbentuk berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan seperti Gambar 1.



Gambar 1. Model Analisis Jalur

## PENUTUP

### Kesimpulan

Terdapat pengaruh secara langsung antara kinerja karyawan ( $X_1$ ) terhadap kepuasan *user* ( $X_3$ ). Terdapat pengaruh secara langsung antara kualitas pelayanan ( $X_2$ ) terhadap kepuasan *user* ( $X_3$ ). Terdapat pengaruh tidak langsung antara kinerja karyawan ( $X_1$ ) terhadap loyalitas *user* ( $X_4$ ) melalui mediasi kepuasan *user* ( $X_3$ ). Terdapat pengaruh tidak langsung antara kualitas pelayanan ( $X_2$ ) terhadap loyalitas *user* ( $X_4$ ) melalui mediasi kepuasan *user* ( $X_3$ ). Terdapat pengaruh secara langsung antara kepuasan *user* ( $X_3$ ) terhadap loyalitas *user* ( $X_4$ ).

### Saran-Saran

Untuk meningkatkan kepuasan *user* dan loyalitas *user* maka kinerja karyawan harus ditingkatkan. Kualitas pelayanan harus lebih diperhatikan dan ditingkatkan. Kepuasan *user* terhadap pelanggan yang bersikap loyal harus dipertahankan dan ditingkatkan. Perusahaan perlu mengevaluasi kinerja karyawan dan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan *user* dan loyalitas *user*.

### DAFTAR PUSTAKA

Abdullah, M. Ma'ruf. *Manajemen Bisnis Syariah*. Aswaja Pressindo. Yogyakarta. 2013.

- Abdullah, M. Ma'ruf. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*. Aswaja Pressindo. Yogyakarta. 2014.
- Bass, Issa. *Six Sigma Statistics with Excel and Minitab*. Mc Graw Hill. New York. 2007
- Caruana, A. Service Loyalty: The Effect of Service Quality and The Mediating Role of Customer Satisfaction. *Journal of Marketing Management*. August. UMI-US. 2002.
- Corbett, Michael F. *The Outsourcing Revolution: Why It Makes Sense and How to Do It Right*. Kaplan Business. United States of America. 2004.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Management*, Edisi 15. New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.
- Mangkunegara, A.A Anwar P. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Remaja Rosdakarya. Bandung. 2005
- Mauludin, Hanif. *Marketing Research: Panduan Bagi Manager, Pimpinan Perusahaan Organisasi*. Elex Media Komputindo. Jakarta. 2010
- Muhidin, Sambas Ali dan Maman A. *Analisis Korelasi, Regresi, dan Jalur dalam Penelitian*. Pustaka Setia. Jakarta. 2017
- Pardede, Ratlan dan Renhard Manurung. *Analisis Jalur (Path Analysis) Teori dan Aplikasi dalam Riset Bisnis*. Rineka Cipta. Jakarta. 2014
- Riduwan dan Engkos A Kuncoro. *Cara Mudah Menggunakan dan Memaknai Path Analysis (Analisis Jalur)*. Alfabeta. Bandung. 2013
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung. 2016
- Tjiptono, F dan G Chandra. *Service, Quality & Satisfaction*. ANDI. Yogyakarta. 2017.
- Tjiptono, F. *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. ANDI. Yogyakarta. 2017
- Widoyoko, Eko Putro. *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*. Pustaka Yogyakarta. Pelajar. 2012.