

BAB IV

HASIL PENELITIAN

4.1. Pengumpulan dan Pengolahan Data

4.1.1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan tiga cara yaitu:

1. Wawancara

Berdasarkan wawancara dengan pembimbing eksternal di PT. Trans Nusantara Logistik penulis mendapatkan data keterlambatan pengiriman barang dalam satu tahun terakhir, adapun cakupan keterlambatan pengiriman barang terdiri dari luar negeri maupun dalam negeri.

2. Observasi

Pada saat penulis melaksanakan *intenship* II, penulis melihat bahwa adanya fenomena keterlambatan pengiriman barang yang sering terjadi dalam tahun ini di PT. Trans Nusantara Logistik. Observasi dilakukan dengan mempertimbangkan proses bisnis di PT. Trans Nusantara Logistik.

3. Kuesioner

Keterlambatan pengiriman barang sebaiknya harus diturunkan sesuai dengan standart yang ditetapkan oleh perusahaan. Salah satu cara mengukur kualitas layanan logistik, loyalitas pelanggan dan kepuasan pelanggan adalah dengan pembagian kuesioner. Kuesioner dibagikan kepada pelanggan yang menggunakan jasa di PT. Trans Nusantara Logistik. Berikut merupakan kriteria responden kuesioner yang peneliti lakukan:

a. *Frekuensi* Penggunaa Jasa

Berikut merupakan kriteria responden pada bagian *frekuensi* penggunaan jasa.

Tabel 4. 1 Frekuensi Pengguna Jasa

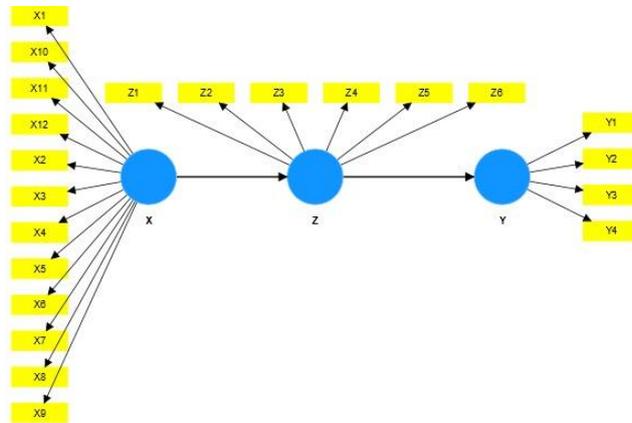
Frekuensi Penggunaan Jasa	Persentase
1 Kali	12%
2-3 Kali	54%
4-5 Kali	24%
>5 Kali	10%
Total	100%

Sumber: Data diolah Peneliti, 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa frekuensi penggunaan jasa terbanyak di PT. Trans Nusantara Logistik dilakukan sebanyak 2 sampai 3 kali.

4.1.2. Pengolahan Data

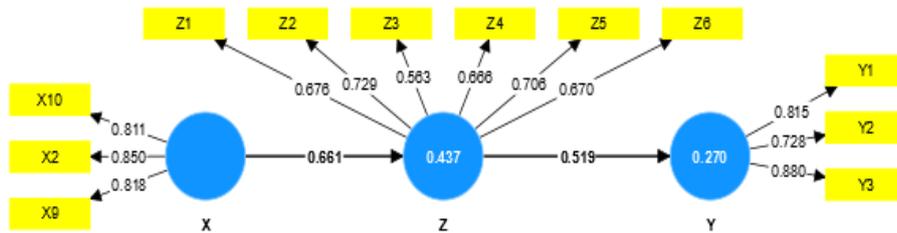
Pengolahan data dijalankan dengan metode *Partial Least Square-Structural Equation Modelling*(PLS-SEM). Pengolahan data dilaksanakan dengan dua tahap yakni Outer Model dan Inner Model.



Gambar 4. 1 Kerangka Model

Sumber: Data diolah Peneliti, 2023

Berikut merupakan hasil dari final model perhitungan pada *software SmartPLS*



Gambar 4. 2 Final Model

Sumber: *Output SmartPLS, 2023*

1. Model Pengukuran(*Outer Model*)

Model Pengukuran terdiri atas uji validitas dan uji reliabilitas

a. Uji validitas konvergen

Uji validitas konvergen dilakukan dengan menghitung nilai outer loading. Berikut merupakan nilai *outer loading* yang dihitung menggunakan *software SmartPLS*.

Tabel 4. 2 Outer Loading

Instrumen	X	Y	Z
X1	0.705		
X2	0.802		
X3	0.822		
X4	0.676		
X5	0.744		
X6	0.774		
X7	0.821		
X8	0.823		
X9	0.752		
X10	0.745		
X11	0.815		

X12	0.808		
Y1		0.767	
Y2		0.743	
Y3		0.859	
Y4		0.707	
Z1			0.670
Z2			0.738
Z3			0.519
Z4			0.688
Z5			0.704
Z6			0.698

Sumber : *Output SmartPLS, 2023*

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa seluruh instrumen memenuhi kriteria *outer loading* diatas 0,5. Oleh karena itu, seluruh instrumen dikatakan valid. Pada tahap awal estimasi peningkatan ukuran estimasi penumpukan eksternal 0,50 hingga 0,60 dipandang memadai atau substansial(Chin,2014).

b. Uji validitas diskriminan

Uji validitas diskriminan dilakukan dengan menghitung nilai *cross loading* dan *forner larcker*. Berikut merupakan nilai *cross loading* dan *forner larcker* yang dihitung menggunakan *software SmartPLS*. Dalam konteks indikator reflektif, diperlukan pemeriksaan validitas diskriminan dengan membandingkan nilai pada matriks *cross loading*. Dengan asumsi hubungan antara bangunan yang tidak aktif dan perkiraan hal-hal lebih tinggi daripada hubungan antara bangunan yang tidak aktif lainnya, ini menunjukkan bahwa bangunan yang tidak aktif lebih baik dalam mengantisipasi ukuran dalam pertemuannya daripada ukuran dalam pertemuan lain(Ghozali, 2018:25).

Tabel 4.3 Uji Validitas Diskriminan(Cross Loading)

Instrumen	X	Y	Z
X1	0.705	0.245	0.545
X2	0.802	0.216	0.539
X3	0.822	0.280	0.722
X4	0.676	0.067	0.561
X5	0.744	0.233	0.659
X6	0.774	0.187	0.585
X7	0.821	0.269	0.652
X8	0.823	0.239	0.588
X9	0.752	0.123	0.546
X10	0.745	0.301	0.527
X11	0.815	0.354	0.645
X12	0.808	0.354	0.586
Y1	0.206	0.767	0.370
Y2	0.193	0.743	0.328
Y3	0.359	0.859	0.508
Y4	0.148	0.707	0.305
Z1	0.550	0.209	0.670
Z2	0.504	0.467	0.738
Z3	0.517	0.374	0.519
Z4	0.470	0.377	0.688
Z5	0.558	0.257	0.704
Z6	0.518	0.322	0.698

Sumber : *Output SmartPLS, 2023*

Setelah dilakukan perhitungan, seluruh instrumen memenuhi syarat *cross loading* yang dimana nilai variabel lebih besar dari pada nilai konstruk variabel lainnya. Selain itu, pengujian validitas diskriminan dilihat dari nilai *forner larcker*. Berikut

merupakan nilai *forner larcker* yang dihitung dari *software* SmarPLS.

Tabel 4. 4 Uji Validitas Diskriminan(*Forner Larcker*)

Variabel	X	Y	Z
X	0.826		
Y	0.271	0.810	
Z	0.661	0.519	0.670

Sumber : *Output SmartPLS,2023*

Dari perhitungan di atas dapat terlihat bahwa nilai setiap variabel lebih penting dibandingkan faktor lainnya. Akibatnya, legitimasi diskriminan terpenuhi. Ketika nilai akar kuadrat dari perubahan terpisah(AVE) dari masing-masing pengembangan lebih besar daripada harga koneksi antara bangunan dan bangunan lain dalam model, maka dapat beralasan bahwa legitimasi diskriminan memiliki tingkat yang layak(Ghozali, 2018:25)

c. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilaksanakan dengan menghitung nilai *Cronbach's Alpha & Composite Reliability*. Berikut merupakan nilai *Cronbach's Alpha & Composite Reliability* yang dihitung menggunakan *software SmartPLS*.

Tabel 4. 5 Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reliability(rho_a)</i>
X	0.767	0.767
Y	0.740	0.785
Z	0.754	0.751

Sumber : *Output SmartPLS,2023*

Dari hasil perhitungan di atas, terlihat bahwa nilai setiap variabel lebih tinggi dibandingkan dengan variabel lainnya. Karena itu, kriteria uji reliabilitas terpenuhi. Sesuai dengan pandangan yang dikemukakan oleh Sarwono dan Narimawati(2015), variabel tidak

aktif dianggap memiliki ketergantungan yang tinggi jika nilai kualitas tetap gabungan melampaui 0,7 dan nilai *Cronbach's Alpha* melampaui 0,7.

2. Model Struktural(*Inner Model*)

Setelah menilai model estimasi, pakar kemudian menilai model utama. Penilaian model yang mendasari diselesaikan dengan menghitung nilai *R-square*. Berikut perhitungan r-square yang dilakukan di *software SmartPLS*.

Tabel 4. 6 Model Struktural(*Inner Model*)

Variabel	<i>R-square</i>
Y	0.270
Z	0.437

Sumber : *Output SmartPLS,2023*

Berdasarkan variabel diatas dapat dilihat bahwa loyalitas pelanggan(Y) dipengaruhi sebesar 27% oleh Kepuasan Pelanggan(Z) dan Kepuasan pelanggan(Z) dipengaruhi sebesar 43% oleh Kualitas layanan logistik(X). Ukuran nilai r-square yang diperoleh adalah 0,02(kecil), 0,15(sedang) dan 0,35(sangat besar), dan itu menyiratkan bahwa ketergantungan klien memiliki hubungan yang moderat terhadap loyalitas konsumen dan loyalitas konsumen memiliki area kekuatan untuk sifat strategi administrasi.

4.2. Pembahasan

1. Uji Hipotesis *Direct Effect*

Tabel 4. 7 Uji Hipotesis *Direct Effect*

Direct Effect	<i>Path Coefisien</i>	<i>T Statistics</i> ($ O/STDEV $)	<i>P Values</i>	Keterangan
X -> Z	0.661	7.655	0.000	Diterima
Z -> Y	0.519	5.261	0.000	Diterima

Sumber : *Output SmartPLS,2023*

Tabel diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kualitas Layanan Logistik memiliki dampak positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Hal ini terlihat dari nilai *p-values* yang lebih kecil dari 0,05 serta t-statistik yang melebihi 1,96(sebagaimana dicatat oleh Hair et al., 2008 dalam Abdillah dan Hartono, 2015). Koefisien jalur(*Path Coefficient*) menunjukkan arah positif, yang mengindikasikan bahwa kenaikan dalam kualitas layanan logistik akan beriringan dengan peningkatan kepuasan pelanggan.
2. Tingkat kepuasan pelanggan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Koefisien jalur(*Path Coefficient*) juga menunjukkan arah positif, menunjukkan bahwa jika tingkat kepuasan pelanggan meningkat, maka tingkat loyalitas pelanggan juga akan meningkat.

2. Uji Hipotesis *Indirect Effect*

Tabel 4. 8 Uji Hipotesis *Indirect Effect*

Indirect Effect	<i>Path Coefficient</i>	<i>T Statistics(O/STDEV)</i>	<i>P-Values</i>	Keterangan
X -> Z -> Y	0.343	4.707	0.000	Diterima

Sumber : *Output SmartPLS, 2023*

Dari tabel di atas terlihat bahwa sifat administrasi operasi yang direncanakan mempengaruhi kesetiaan klien melalui loyalitas konsumen. Hal ini terlihat dari nilai *p-value* < 0,05 dan t-pengukuran > 1,96(Hair et al, 2008 dalam Abdillah dan Hartono, 2015). Koefisien Cara bernilai positif, dan itu berarti bahwa loyalitas konsumen dapat mengarahkan hubungan antara sifat administrasi operasi dan keandalan pelanggan.