

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Perusahaan

Jumlah anggota KUD Sawit Makmur Mandiri II pada tahun 2017 sebanyak 169 kepala keluarga. Sampel diambil 17 % dari jumlah populasi. Metode analisis data yang digunakan yaitu menggunakan regresi linier berganda dengan menggunakan SPSS. Secara keseluruhan industri penyediaan saprodi, penyediaan kredit, pemasaran, penyuluhan pertanian dan kerjasama pemerintah memiliki pengaruh nyata terhadap pendapatan petani. Keputusan ini didukung dengan adanya nilai Multiple-R sebesar 0,80 yang mengartikan bahwa secara menyeluruh ada hubungan yang erat antara industri-variabel bebas terhadap pendapatan petani kelapa sawit sebesar 80%. Secara parsial industri penyediaan saprodi, penyediaan kredit, pemasaran, penyuluhan pertanian dan kerjasama pemerintah memiliki pengaruh nyata terhadap pendapatan petani. Disarankan kepada pemerintah untuk terus memperhatikan KUD untuk kemakmuran bersama sehingga dapat membantu pengurus KUD dalam mengembangkan KUD. Disarankan kepada petani lebih berpartisipasi kepada KUD sehingga diharapkan para petani dapat meningkatkan kesejahteraan.

Semakin besar suatu koperasi, semakin banyak karyawan yang bekerja didalamnya, sehingga besar kemungkinan dapat menimbulkan permasalahan yang ada dalam koperasi tersebut. Dan biasanya salah satu permasalahan yang timbul adalah permasalahan dari individunya itu sendiri. Selain itu semakin tinggi

kesadaran karyawan akan hak-hak dan tanggung jawab yang telah dibebankan kepadanya, semakin banyak pula permasalahan yang muncul. Dan semakin beragam nilai yang dianut oleh para karyawannya, 2 semakin banyak pula konflik yang berkembang didalamnya. Banyaknya permasalahan yang dialami oleh karyawan itu biasanya dipengaruhi oleh dari mana karyawan itu berasal. Semakin maju perusahaan dalam hal ini Koperasi Unit Desa (KUD), juga mempengaruhi kinerja karyawannya. Kinerja karyawan adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau industry-indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu. Dengan demikian peranan manajemen sangat penting dalam upaya meningkatkan efisiensi kinerja karyawan. Salah satu cara untuk mencapai efisiensi tersebut adalah dengan memberi bimbingan dan memberikan motivasi. Serta memanfaatkan Sumber Daya Manusia (SDM) agar dapat menciptakan tenaga kerja yang berkualitas tinggi, memiliki kemampuan yang tinggi, serta sehat fisik dan mental. Dengan demikian akan mempengaruhi kinerja karyawan dalam suatu perusahaan. Koperasi yang mempunyai banyak karyawan harus senantiasa meningkatkan efisiensi dan produktivitasnya. Karena dengan demikian semakin terampilnya Sumber Daya Manusia (SDM) yang dimiliki maka semakin menguntungkan bagi pihak koperasi. Dengan Sumber Daya Manusia (SDM) yang bekerja jujur, disiplin, inovatif, dan mampu bertanggung jawab atas apa yang telah dikerjakannya dapat mengurangi risiko yang dapat menghambat koperasi tersebut.

Dalam mewujudkan koperasi unit desa (KUD) agar bisa menjadi soko guru perekonomian rakyat pedesaan, pihak koperasi membutuhkan sumber daya

manusia yang professional. Sehingga dapat memberikan dampak baik terhadap kinerja karyawan. Karyawan yang mempunyai kemampuan khusus dapat mempermudah dalam menyelesaikan tugas yang diberikan kepadanya sesuai tepat waktu. Dalam hal ini Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan modal utama dalam pembangunan perekonomian nasional. Dengan demikian maka kualitas SDM harus dikembangkan agar dapat mencapai tujuan yang diharapkan. Artinya untuk mewujudkan tujuan koperasi maka Sumber Daya Manusia (SDM) memegang peranan yang sangat penting dalam pencapaian visi dan misi koperasi. Berkaitan dengan pencapaian tujuan koperasi tersebut, koperasi harus dapat memilih Sumber Daya Manusia (SDM) yang terampil, handal sesuai bidangnya dan mempunyai kemampuan khusus yang berbeda dengan karyawan lain. Oleh karena itu KUD harus dapat memanfaatkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang dimilikinya seoptimal mungkin

Menurut laporan hasil Rapat Anggota Tahunan akhir tahun 31 Desember 2013 dari Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kecil dan Menengah Kabupaten Boyolali yang dilaksanakan pada tanggal 19 Maret 2014 di gedung serba guna kantor Kabupaten Boyolali menyatakan, bahwa dari 21 KUD (Koperasi Unit Desa) di 19 Kecamatan di Kabupaten Boyolali dinyatakan bahwa ada 10 KUD yang sehat, 8 KUD yang tidak sehat, dan 2 KUD yang sudah non aktif. Koperasi tersebut dikatakan sehat apabila di dalam kualitas aktivitas produktif, manajemen, permodalan, dan semua kegiatan di dalamnya terlaksana dengan baik dan sudah memenuhi syarat untuk dinyatakan sebagai koperasi yang sehat. Tetapi pada kenyataannya tidak semua karyawan yang berkerja di KUD memiliki kinerja yang

baik, sehingga menjadikan koperasi yang bersangkutan kurang mempunyai standar yang ditentukan Dinas Koperasi. Selama ini kinerja karyawan menjadi permasalahan yang timbul dalam koperasi unit desa (KUD). Kurang optimalnya kinerja karyawan dapat mempengaruhi karyawan dalam pengambilan keputusan terhadap pengurus KUD yang tidak menjalankan fungsi dengan baik, serta kurangnya pengarahan yang tepat dalam kesinambungan pengembangan kegiatan ekonomi mengakibatkan organisasi lemah dalam pengembangan koperasi. Oleh sebab itu, sangatlah penting diadakannya pembinaan dan pelatihan guna untuk meningkatkan kinerja dan mempersiapkan sumber daya manusia yang baik sebelum perekrutan dan penugasan karyawan di dalam organisasi maupun perusahaan yang bersangkutan. Dengan melakukan pelatihan dan 5 pembinaan tersebut karyawan baru dapat memiliki pengetahuan, keterampilan, sikap dan mental yang baik sehingga diharapkan kedepannya dapat meningkatkan kinerja agar organisasi maupun perusahaan dapat mencapai tujuan awal yang ingin dicapainya dari semua kegiatan yang dilakukan. Tingkah laku individu pada dasarnya berorientasi pada tujuan. Oleh karena itu, perlu bagi perusahaan untuk mengetahui karakteristik individu yang meliputi karakteristik biografis (Usia, jenis kelamin, status kawin dan banyaknya tanggungan) kebutuhan, sikap, minat, kemampuan dan kepribadian yang dibawa individu tersebut ketempat kerja. Selain itu yang perlu dilakukan oleh pimpinan perusahaan adalah memberikan motivasi kepada karyawannya. Dengan termotivasinya karyawan dapat mendorong atau menggerakkan karyawan untuk melaksanakan tugasnya dengan semangat atas dukungan yang telah diberikan tersebut. Motivasi kerja adalah suatu kekuatan

potensi yang ada didalam diri seorang manusia, yang dapat dikembangkannya oleh sejumlah kekuatan luar yang pada intinya berkisar sekitar imbalan moneter dan nonmoneter, yang dapat mempengaruhi hasil kinerjanya secara positif atau secara ndustry, yang mana tergantung pada situasi dan kondisi yang dihadapi orang yang bersangkutan.

2. Struktur Organisasi



Gambar 2 Struktur Organisasi

3. Job Deskripsi

1. Ketua KUD

Memiliki tugas :

- Menjalankan dan memimpin perusahaan supaya perusahaan berjalan dengan lancar sesuai prosedur yang di lakukan

2. Sekretaris KUD

Memiliki tugas :

- a. Mengolah data keluar masuknya mobil ,dan laporan setiap hari dan bulannya

3. Bendahara KUD

Memiliki tugas

- a. Mengambil uang ke Bank,dan melaporkan data keuangan kepada ketua KUD

4. Kasir KUD

Memiliki tugas

- a. Petani meminta hasil sawit kepada kasir, dengan menunjukkan sp yang tertera berapa kg nyaa setiap panen,dan kasir bertugas mencairkan uang kepada petani

5. Mandor Kelompok Tani

- a. Melihat setiap jalan yg rusak agar di perbaiki,

6. Satpam KUD

Memiliki tugas

- a. Mengamankan KUD SMM II dan menjaga kebun petani yg ada di KUD

7. Cleaning Service

Memiliki tugas

Membersihkan area KUD SMM II, seperti kantor musholla dll

4. Deskriptif Responden

Responden dideskripsikan berdasarkan jenis kelamin dan tingkat umur sebagai berikut :

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-Laki	30	37,50
Perempuan	50	62,50

Total	80	100 %
-------	-----------	-------

Sumber : Data diolah (2025)

Berdasarkan tabel 4.1 diperoleh bahwa responden adalah perempuan yaitu 50 orang atau 62,50%, sedangkan laki-laki 30 orang atau 37,50%.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Tabel 4.2

Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Umur	Jumlah	Persentase
<23 Tahun	20	25,00
>23 Tahun	60	75,00
Total	80	100 %

Sumber : Data diolah (2025)

Berdasarkan tabel 4.3 diperoleh bahwa untuk umur responden di teliti di dominasi oleh responden dengan Tingkat usia >23 tahun yaitu 60 orang atau sebesar 75%.

4. Deskriptif Variabel Penelitian

Tabel 4.3

Tanggapan responden tentang kualitas pelayanan

Pernyataan	Alternatif jawaban										Total		%
	SS		S		KS		TS		STS				
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%			
1	39	48,8	34	42,5	5	6,3	2	2,5	-	-	80		100
2	35	43,8	37	46,3	5	6,3	3	3,8	-	-	80		100
3	41	51,2	33	41,3	5	6,3	1	1,3	-	-	80		100
4	39	48,8	35	43,8	5	6,3	1	1,3	-	-	80		100
5	41	51,2	38	42,9	1	1,3	-	-	-	-	80		100

6	41	51,2	33	41,3	5	6,3	1	-	-	-	80		100
7	39	48,8	35	43,8	5	6,3	1	1,3	-	-	80		100
8	20	57,1	60	42,9	-	-	-	-	-	-	80		100
9	41	51,2	33	41,3	5	6,3	1	1,3	-	-	80		100
10	39	48,8	35	43,8	5	6,3	1	1,3	-	-	80		100
11	35	43,8	37	46,3	5	6,3	3	3,8	-	-	80		100
12	41	51,2	33	41,3	5	6,3	1	1,3	-	-	80		100
13	39	48,8	35	43,8	5	6,3	1	1,3	-	-	80		100
14	20	57,1	60	42,9	-	-	-	-	-	-	80		100
15	41	51,2	33	41,3	5	6,3	1	1,3	-	-	80		100
16	35	43,8	37	46,3	5	6,3	3	3,8	-	-	80		100
17	41	51,2	33	41,3	5	6,3	1	1,3	-	-	80		100
18	39	48,8	35	43,8	5	6,3	1	1,3	-	-	80		100
19	20	57,1	60	42,9	-	-	-	-	-	-	80		100
20	39	48,8	35	43,8	5	6,3	1	1,3	-	-	80		100
21	41	51,2	33	41,3	5	6,3	1	1,3	-	-	80		100
22	35	43,8	37	46,3	5	6,3	3	3,8	-	-	80		100
23	41	51,2	33	41,3	5	6,3	1	1,3	-	-	80		100
24	39	48,8	35	43,8	5	6,3	1	1,3	-	-	80		100
25	20	57,1	60	42,9	-	-	-	-	-	-	80		100

Sumber : Kuesioner (data diolah),2025

Tabel 4.4
Tanggapan responden tentang gaya hidup

Pernyataan	Alternatif jawaban										Total		%
	SS		S		KS		TS		STS				
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%			
1	39	48,8	35	43,8	5	6,3	1,3	-	-	-	80		100
2	20	57,1	60	42,9	-	-	-	-	-	-	80		100
3	38	48,8	35	43,8	5	6,3	1,3	-	-	-	80		100
4	28	48,8	40	43,8	5	6,3	1,3	-	-	-	80		100
5	41	51,2	38	42,9	1	1,3	-	-	-	-	80		100
6	41	51,2	33	41,3	5	6,3	1	1,3	-	-	80		100
7	39	48,8	35	43,8	5	6,3	1	1,3	-	-	80		100
8	20	57,1	60	42,9	-	-	-	-	-	-	80		100
9	41	51,2	33	41,3	5	6,3	1	1,3	-	-	80		100
10	39	48,8	35	43,8	5	6,3	1	1,3	-	-	80		100
11	35	43,8	37	46,3	5	6,3	3	3,8	-	-	80		100
12	41	51,2	33	41,3	5	6,3	1	1,3	-	-	80		100
13	39	48,8	35	43,8	5	6,3	1	1,3	-	-	80		100
14	20	57,1	60	42,9	-	-	-	-	-	-	80		100
15	41	51,2	33	41,3	5	6,3	1	1,3	-	-	80		100

Sumber : Kuesioner (data diolah),2025

Tabel 4.5
Tanggapan responden tentang kepercayaan

Pernyataan	Alternatif jawaban										Total		%
	SS		S		KS		TS		STS				
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%			
1	35	43,8	37	46,3	5	6,3	3	3,8	-	-	80		100
2	41	51,2	33	41,3	5	6,3	1	1,3	-	-	80		100
3	39	48,8	35	43,8	5	6,3	1	1,3	-	-	80		100
4	20	57,1	60	42,9	-	-	-	-	-	-	80		100
5	41	51,2	33	41,3	5	6,3	1	1,3	-	-	80		100
6	41	51,2	33	41,3	5	6,3	1	1,3	-	-	80		100
7	39	48,8	35	43,8	5	6,3	1	1,3	-	-	80		100
8	20	57,1	60	42,9	-	-	-	-	-	-	80		100
9	41	51,2	33	41,3	5	6,3	1	1,3	-	-	80		100
10	39	48,8	35	43,8	5	6,3	1	1,3	-	-	80		100
11	35	43,8	37	46,3	5	6,3	3	3,8	-	-	80		100
12	41	51,2	33	41,3	5	6,3	1	1,3	-	-	80		100
13	39	48,8	35	43,8	5	6,3	1	1,3	-	-	80		100
14	20	57,1	60	42,9	-	-	-	-	-	-	80		100
15	41	51,2	33	41,3	5	6,3	1	1,3	-	-	80		100
16	35	43,8	37	46,3	5	6,3	3	3,8	-	-	80		100
17	41	51,2	33	41,3	5	6,3	1	1,3	-	-	80		100
18	39	48,8	35	43,8	5	6,3	1	1,3	-	-	80		100
19	20	57,1	60	42,9	-	-	-	-	-	-	80		100
20	41	51,2	33	41,3	5	6,3	1	1,3	-	-	80		100

Sumber : Kuesioner (data diolah),2025

Tabel 4.6
Tanggapan responden tentang kepuasan

Pernyataan	Alternatif jawaban										Total		%
	SS		S		KS		TS		STS				
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%			
1	50	48,8	20	42,5	10	6,3	-	-	-	-	80		100
2	35	43,8	37	46,3	5	6,3	3	3,8	-	-	80		100
3	41	51,2	33	41,3	5	6,3	1	1,3	-	-	80		100
4	39	48,8	35	43,8	5	6,3	1	1,3	-	-	80		100
5	41	51,2	38	42,9	1	1,3	-	-	-	-	80		100
6	41	51,2	33	41,3	5	6,3	1	1,3	-	-	80		100
7	39	48,8	35	43,8	5	6,3	1	1,3	-	-	80		100
8	20	57,1	60	42,9	-	-	-	-	-	-	80		100
9	41	51,2	33	41,3	5	6,3	1	1,3	-	-	80		100
10	39	48,8	35	43,8	5	6,3	1	1,3	-	-	80		100
11	35	43,8	37	46,3	5	6,3	3	3,8	-	-	80		100
12	41	51,2	33	41,3	5	6,3	1	1,3	-	-	80		100
13	39	48,8	35	43,8	5	6,3	1	1,3	-	-	80		100
14	20	57,1	60	42,9	-	-	-	-	-	-	80		100
15	41	51,2	33	41,3	5	6,3	1	1,3	-	-	80		100
16	35	43,8	37	46,3	5	6,3	3	3,8	-	-	80		100
17	41	51,2	33	41,3	5	6,3	1	1,3	-	-	80		100
18	39	48,8	35	43,8	5	6,3	1	1,3	-	-	80		100
19	20	57,1	60	42,9	-	-	-	-	-	-	80		100
20	39	48,8	35	43,8	5	6,3	1	1,3	-	-	80		100

21	41	51,2	33	41,3	5	6,3	1	1,3	-	-	80		100
22	35	43,8	37	46,3	5	6,3	3	3,8	-	-	80		100
23	41	51,2	33	41,3	5	6,3	1	1,3	-	-	80		100
24	39	48,8	35	43,8	5	6,3	1	1,3	-	-	80		100
25	20	57,1	60	42,9	-	-	-	-	-	-	80		100

Sumber : Kuesioner (data diolah),2025

G. Analisis Uji Validitas

Pada tahap untuk menganalisis model memenuhi syarat outer model dilihat dari convergent validity, discriminant validity dan reliabilitas. Untuk mengetahui score convergent validity dapat dilihat dari korelasi antara skor item/indikator dengan konstruknya. Berdasarkan Gambar dibawah ini menunjukkan skor item/indikator dengan konstruknya berada rentang di atas nilai 0,40. Hal ini berarti model outer convergent validity model dapat diterima.

Tabel 4.7
Outer Loading

	Kualitas pelayanan	Gaya hidup	Kepercayaan	Kepuasan	Loyalitas konsumen
x1.1	0.858				
x1.2	0.723				
x1.3	0.877				
x1.4	0.706				
x1.5	0.796				
x1.6	0.768				
x1.7	0.772				
x1.8	0.785				
x1.9	0.845				
x1.10	0.768				
x1.11	0.822				
x1.22	0.726				

x1.13	0.815				
x1.14	0.825				
x1.15	0.827				
x1.16	0.801				
x1.17	0.816				
x1.18	0.833				
x1.19	0.766				
x1.20	0.786				
x2.1		0.765			
x2.2		0.704			
x2.3		0.762			
x2.4		0.773			
x2.5		0.779			
x2.6		0.753			
x2.7		0.789			
x2.8		0.793			
x2.9		0.734			
x2.10		0.701			
x2.11		0.757			
x2.12		0.718			
x2.13		0.766			
x2.14		0.710			
x2.15		0.771			
x3.1			0.894		
x3.2			0.757		
x3.3			0.884		
x3.4			0.768		
x3.5			0.702		
x3.6			0.713		
x3.7			0.802		
x3.8			0.724		
x3.9			0.724		
x3.10			0.708		
x3.11			0.736		
x3.12			0.795		
x3.13			0.764		
x3.14			0.821		
x3.15			0.731		

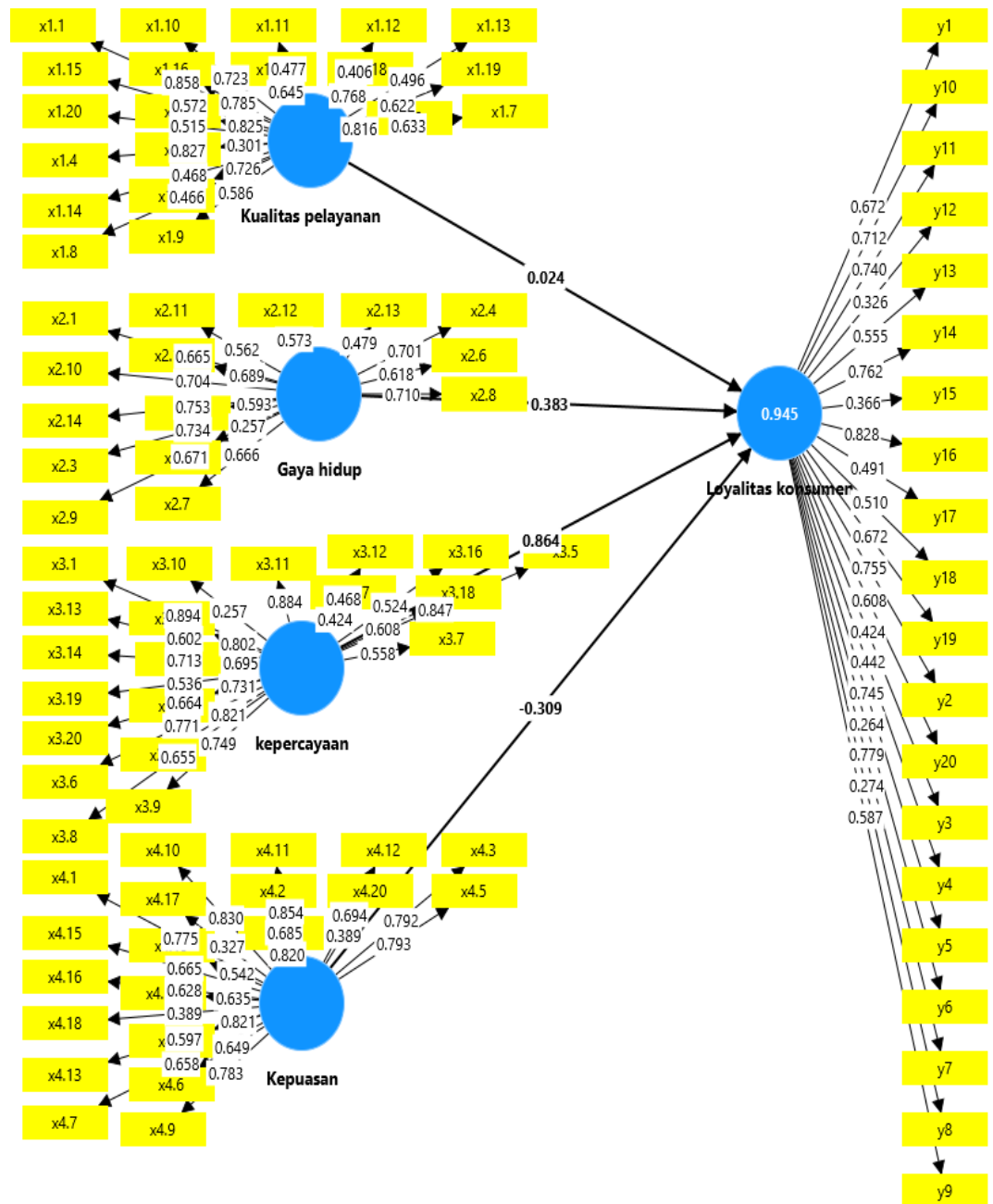
x3.16			0.847		
x3.17			0.771		
x3.18			0.758		
x3.19			0.755		
x3.20			0.749		
x4.1				0.775	
x4.2				0.830	
x4.3				0.854	
x4.4				0.794	
x4.5				0.797	
x4.6				0.735	
x4.7				0.765	
x4.8				0.728	
x4.9				0.727	
x4.10				0.789	
x4.11				0.742	
x4.12				0.885	
x4.13				0.889	
x4.14				0.792	
x4.15				0.821	
x4.16				0.793	
x4.17				0.849	
x4.18				0.858	
x4.19				0.820	
x4.20				0.783	
y1					0.772
y2					0.712
Y3					0.740
Y4					0.726
Y5					0.755
Y6					0.762
Y7					0.766
Y8					0.828
Y9					0.791
y10					0.710
y11					0.772
Y12					0.755
Y13					0.708

Y14					0.724
Y15					0.742
Y16					0.745
Y17					0.864
Y18					0.779
Y19					0.874
Y20					0.787

Sumber : SEM-PLS, 2025

Berdasarkan tabel di atas, diketahui untuk keseluruhan nilai loading masing-masing konstruk refleksi memiliki nilai loading $> 0,5$. Terkait demikian, model dinyatakan telah memenuhi kriteria *convergent validity* baik.

Model struktur dalam penelitian ini ditampilkan pada Gambar berikut ini:



Gambar 2 outer Model

H. *Average Variance Extracted (AVE)*

Average Variance Extracted (AVE) adalah metode untuk mengevaluasi discriminant validity untuk setiap konstruk dan variabel laten. Discriminant validity dapat dilakukan dengan membandingkan nilai square root of average variance extracted (AVE) pada masing-masing variabel dalam model. Suatu model dinyatakan baik jika memperoleh jika memperoleh nilai AVE lebih besar korelasi konstruk lainnya. Dasar pengambilan keputusan dalam penelitian ini, variabel dinyatakan baik jika memperoleh nilai AVE tidak kurang dari 0,5 (Abdillah, W. dan Hartono, 2019). Berikut hasil pengujian discriminant validity dalam penelitian ini:

Tabel 4.8
Discriminant

Variabel

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)
Kualitas pelayanan	0.792	0.804	0.708	0.705
Gaya hidup	0.837	0.852	0.843	0.867
Kepercayaan	0.920	0.936	0.931	0.816
Kepuasan	0.899	0.923	0.912	0.862
Loyalitas konsumen	0.933	0.946	0.942	0.862

Sumber : SEM-PLS, 2025.

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa masing-masing memperoleh nilai AVE

lebih dari 0,6 dimana indikator dapat dijelaskan lebih dari 50% atau lebih, sehingga model dapat dilakukan pengujian lebih lanjut.

I. Cross Loadings

Cross loading adalah metode lain untuk mengetahui discriminat validity, yakni dengan melihat nilai cross loadings, dapat diprediksi indikator dalam konstruk laten pada blok mereka lebih besar nilainya dibandingkan dengan indikator di blok lainnya yang memiliki nilai paling besar pada variabel yang telah dibentuknya dibandingkan dengan variabel yang lainnya.

Tabel 4.9
Cross loading

	Kualitas pelayanan	Gaya hidup	Kepercayaan	Kepuasan	Loyalitas konsumen
x1.1	0.756	0.722	0.858	0.785	0.839
x1.2	0.843	0.716	0.723	0.882	0.798
x1.3	0.881	0.775	0.821	0.755	0.743
x1.4	0.736	0.832	0.806	0.795	0.806
x1.5	0.762	0.739	0.796	0.744	0.745
x1.6	0.798	0.712	0.772	0.732	0.711
x1.7	0.861	0.771	0.872	0.722	0.630
x1.8	0.732	0.779	0.785	0.768	0.755
x1.9	0.771	0.771	0.745	0.739	0.755
x1.10	0.709	0.854	0.768	0.780	0.765
x1.11	0.721	0.754	0.622	0.742	0.754
x1.12	0.801	0.770	0.726	0.771	0.773
x1.13	0.883	0.791	0.775	0.812	0.729
x1.14	0.703	0.660	0.825	0.784	0.812
x1.15	0.702	0.659	0.827	0.749	0.793
x1.16	0.788	0.745	0.701	0.813	0.747
x1.17	0.678	0.686	0.816	0.763	0.801
x1.18	0.791	0.790	0.733	0.869	0.859
x1.19	0.690	0.775	0.766	0.783	0.732

x1.20	0.716	0.633	0.636	0.660	0.679
x2.1	0.665	0.726	0.701	0.711	0.714
x2.2	0.704	0.743	0.767	0.779	0.788
x2.3	0.762	0.662	0.785	0.738	0.750
x2.4	0.754	0.785	0.733	0.797	0.734
x2.5	0.779	0.760	0.740	0.733	0.728
x2.6	0.753	0.756	0.711	0.705	0.754
x2.7	0.689	0.776	0.653	0.754	0.706
x2.8	0.793	0.778	0.629	0.798	0.787
x2.9	0.734	0.778	0.710	0.789	0.730
x2.10	0.701	0.628	0.822	0.750	0.813
x2.11	0.791	0.790	0.733	0.869	0.859
x2.12	0.618	0.647	0.681	0.635	0.654
x2.13	0.791	0.790	0.733	0.869	0.859
x2.14	0.710	0.734	0.734	0.734	0.734
x2.15	0.671	0.734	0.626	0.724	0.646
x3.1	0.723	0.806	0.846	0.808	0.894
x3.2	0.710	0.734	0.734	0.734	0.734
x3.3	0.778	0.745	0.867	0.842	0.884
x3.4	0.710	0.734	0.734	0.734	0.734
x3.5	0.710	0.734	0.734	0.734	0.734
x3.6	0.710	0.734	0.734	0.734	0.734
x3.7	0.691	0.657	0.783	0.791	0.802
x3.8	0.710	0.734	0.734	0.734	0.734
x3.9	0.621	0.645	0.668	0.766	0.624
x3.10	0.734	0.778	0.710	0.789	0.730
x3.11	0.701	0.628	0.822	0.750	0.813
x3.12	0.791	0.790	0.733	0.869	0.859
x3.13	0.618	0.647	0.681	0.635	0.654
x3.14	0.791	0.790	0.733	0.869	0.859
x3.15	0.710	0.734	0.734	0.734	0.734
x3.16	0.671	0.734	0.626	0.724	0.646
x3.17	0.723	0.806	0.846	0.808	0.894
x3.18	0.734	0.778	0.710	0.789	0.730
x3.19	0.701	0.628	0.822	0.750	0.813
x3.20	0.791	0.790	0.733	0.869	0.859
x4.1	0.618	0.647	0.681	0.635	0.654
x4.2	0.791	0.790	0.733	0.869	0.859

x4.3	0.710	0.734	0.734	0.734	0.734
x4.4	0.671	0.734	0.626	0.724	0.646
x4.5	0.723	0.806	0.846	0.808	0.894
x4.6	0.734	0.778	0.710	0.789	0.730
x4.7	0.701	0.628	0.822	0.750	0.813
x4.8	0.791	0.790	0.733	0.869	0.859
x4.9	0.618	0.647	0.681	0.635	0.654
x4.10	0.791	0.790	0.733	0.869	0.859
x4.11	0.710	0.734	0.734	0.734	0.734
x4.12	0.791	0.790	0.733	0.869	0.859
x4.13	0.618	0.647	0.681	0.635	0.654
x4.14	0.791	0.790	0.733	0.869	0.859
x4.15	0.710	0.734	0.734	0.734	0.734
x4.16	0.671	0.734	0.626	0.724	0.646
x4.17	0.723	0.806	0.846	0.808	0.894
x4.18	0.710	0.734	0.734	0.734	0.734
x4.19	0.778	0.745	0.867	0.842	0.884
x4.20	0.791	0.790	0.733	0.869	0.859
y1	0.618	0.647	0.681	0.635	0.654
y2	0.791	0.790	0.733	0.869	0.859
Y3	0.710	0.734	0.734	0.734	0.734
Y4	0.671	0.734	0.626	0.724	0.646
Y5	0.723	0.806	0.846	0.808	0.894
Y6	0.631	0.724	0.772	0.762	0.661
Y7	0.749	0.779	0.724	0.766	0.759
Y8	0.731	0.777	0.836	0.828	0.861
Y9	0.735	0.768	0.705	0.791	0.730
y10	0.617	0.779	0.756	0.710	0.759
y11	0.607	0.773	0.605	0.672	0.798
Y12	0.665	0.615	0.773	0.755	0.770
Y13	0.750	0.668	0.680	0.608	0.631
Y14	0.749	0.779	0.724	0.766	0.759
Y15	0.731	0.777	0.836	0.828	0.861
Y16	0.735	0.768	0.705	0.791	0.730
Y17	0.749	0.779	0.724	0.766	0.759
Y18	0.731	0.777	0.836	0.828	0.861
Y19	0.735	0.768	0.705	0.791	0.730
Y20	0.731	0.723	0.776	0.796	0.725

Sumber : SEM-PLS, 2025.

Berdasarkan tabel di atas, dinyatakan bahwa indikator-indikator yang telah digunakan dalam penelitian ini telah memiliki nilai discriminant validity yang baik.

1) *Fornell-Lacker Criterion*

Fornell-Lacker Criterion adalah sebuah metode yang digunakan untuk membandingkan nilai akar kuadrat dari *Average Variance Extracted* (AVE) setiap konstruk dengan korelasi antara konstruk lainnya dalam model. Average Variance Extracted (AVE) dapat digunakan untuk menguji discriminant validity, dengan cara membandingkan akar kuadrat dari *Average Variance Extracted* $\sqrt{((AVE))}$ untuk setiap konstraknya dengan korelasi antar konstruk dengan konstruk lainnya dalam model. Jika AVE untuk setiap konstruk bernilai lebih besar dibandingkan pada korelasi antara konstruk dan konstruk lainnya, maka model mempunyai discriminant validity yang baik.

Tabel 4.10
Fornell-Lacker Criterion

	Kualitas pelayanan	Gaya hidup	kepuasan	kepercayaan	loyalitas
Kualitas pelayanan	0.726				
Gaya hidup	0.718	0.683			
Kepuasan	0.908	0.916	0.645		
Kepercayaan	0.925	0.823	0.927	0.602	
Loyalitas	0.904	0.910	0.971	0.952	0.679

Sumber : SEM-PLS, 2025.

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa akar kuadrat dari average variance extracted ($\sqrt{AVE}$) untuk setiap konstruk lebih besar daripada korelasi antara konstruk satu dan konstruk lainnya dalam model. Dari nilai AVE tersebut, maka konstruk dalam model yang diestimasi memenuhi kriteria discriminant validity.

J. Reliability

1) *Composite Reliability*

Berikut hasil pengujian *composite reliability* dalam penelitian ini:

Tabel 4.11

Composite Reliability

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)
Kualitas pelatanaan	0.792	0.804	0.708	0.705
Gaya hidup	0.837	0.852	0.843	0.867
Kepercayaan	0.920	0.936	0.931	0.816
Kepuasan	0.899	0.923	0.912	0.862
Loyalitas konsumen	0.933	0.946	0.942	0.862

Sumber : SEM-PLS, 2025

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memperoleh nilai lebih besar dari 0,60 sehingga dinyatakan semua variabel dapat diandalkan.

2) **Cronbach Alpha**

Cronbach Alpha dapat diartikan sebagai bagian yang digunakan untuk menguji suatu nilai reliabilitas dari indikator-indikator pada suatu konstruk. Konstruk ini dapat dikatakan reliable atau telah memenuhi cronbach alpha apabila nilai cronbachs alpha $> 0,7$ (Abdillah, W. dan Hartono, 2019)

Tabel 4.12
Cronbach Alpha

	Cronbach's alpha
Kualitas pelayanan	0.892
Gaya hidup	0.937
Kepercayaan	0.920
Kepuasan	0.899
Loyalitas	0.933

Sumber : SEM-PLS, 2025.

Berdasarkan tabel di atas hasil yang telah diperoleh, dapat disimpulkan bahwa nilai semua konstruk memiliki reliabilitas yang sudah baik.

K. Test Inner Model

Test inner model dalam penelitian ini yaitu R-square adalah suatu nilai yang memperlihatkan seberapa besar variabel independen (eksogen) mempengaruhi variabel dependen (endogen). Nilai perubahan R Square dapat digunakan mengetahui pengaruh dari variabel independen pada variabel dependen. Berikut hasil nilai R Square dalam penelitian ini:

Tabel 4.13 R Square

	R-square	R-square adjusted
Loyalitas konsumen	0.945	0.942

Sumber : SEM-PLS, 2025.

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh nilai *R Square* untuk persamaan sebesar 0,945 atau 94,50%. Artinya hasil pengujian model struktural diperoleh nilai *R-Square* dalam kategori tinggi

L. *Bootstrapping* (Uji Hipotesis)

Bootstrapping adalah suatu proses dalam Smart PLS untuk menilai tingkat signifikansi atau probabilitas dari *direct effects*, *indirect effects*, dan *total effects*. *Bootstrapping* bertujuan untuk digunakan sebagai metode penyampelan berulang (*resampling*) dengan cara mengubah data dari sampel yang telah diperoleh

Tabel 4.14
Path Coefficients (Bootstrapping)

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
Kualitas pelayanan - > Loyalitas konsumen	0.024	0.017	0.416	2.258	0.054
Gaya hidup - > Loyalitas konsumen	0.383	0.418	0.110	3.464	0.001

kepercayaan -> Loyalitas konsumen	0.864	0.848	0.423	2.040	0.042
Kepuasan -> Loyalitas konsumen	0.709	0.720	0.307	2.890	0.004

Sumber : SEM-PLS, 2025.

Berdasarkan tabel di atas, dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Variabel kualitas pelayanan memperoleh nilai T-statistic sebesar $2,258 > 1,96$ dengan nilai P-value sebesar 0,001. Artinya kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen, atau H1 diterima.
- b. Variabel gaya hidup memperoleh nilai T-statistic sebesar $3,454 > 1,96$ dengan nilai P-value sebesar 0,000. Artinya gaya hidup berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen, atau H2 diterima
- c. Variabel kepercayaan memperoleh nilai T-statistic sebesar $2,040 > 1,96$ dengan nilai P-value sebesar 0,000. Artinya kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen, atau H3 diterima
- d. Variabel kepuasan memperoleh nilai T-statistic sebesar $2,890 < 1,96$ dengan nilai P-value sebesar 0,054. Artinya kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen, atau H4 terima

B. Pembahasan

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen

Variabel kualitas pelayanan memperoleh nilai T-statistic sebesar $2,258 > 1,96$ dengan nilai P-value sebesar 0,001. Artinya kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen, atau H1 diterima.. Hasil penelitian pada hipotesis pertama memberikan hasil bahwa kualitas pelayanan memberikan dampak yang memberikan pengaruh terhadap loyalitas konsumen dan secara otomatis akan meningkatkan loyalitas konsumen.

2. Gaya hidup berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen

Variabel gaya hidup memperoleh nilai T-statistic sebesar $3,454 > 1,96$ dengan nilai P-value sebesar 0,000. Artinya gaya hidup berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen, atau H2 diterima, Hasil penelitian pada hipotesis pertama memberikan hasil bahwa gaya hidup memberikan dampak yang memberikan pengaruh terhadap loyalitas konsumen dan secara otomatis akan meningkatkan loyalitas konsumen.

3. Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen

Variabel kepercayaan memperoleh nilai T-statistic sebesar $2,040 > 1,96$ dengan nilai P-value sebesar 0,000. Artinya kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen, atau H3 diterima Hasil penelitian pada hipotesis ketiga memberikan hasil bahwa kepercayaan memberikan dampak yang memberikan pengaruh terhadap loyalitas konsumen dan secara otomatis akan meningkatkan loyalitas konsumen .

4. Kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen

Variabel kepuasan memperoleh nilai T-statistic sebesar $2,890 < 1,96$ dengan nilai P-value sebesar 0,054. Artinya kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen, atau H4 terima Hasil penelitian pada hipotesis keempat memberikan hasil bahwa kepuasan memberikan dampak yang memberikan pengaruh terhadap loyalitas konsumen dan secara otomatis akan meningkatkan loyalitas konsumen .