

Analysis Of The Quality Of Service Supply Chain System Supplies On Swalayan Awam Performance

[Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Rantai Pasok Pada Kinerja Swalayan Awam]

Hukmiyatul Falahiyah¹⁾, Dr. Hana Catur Wahyuni, ST., MT. *²⁾

¹⁾Program Studi Teknik Industri, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

²⁾Program Studi Teknik Industri, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

*Email Penulis Korespondensi: hanacatur@umsida.ac.id

Abstract. *For the company's survival, then each company has a system that reviews the performance and sustainability of the company periodically to realize the state and development of the company. Especially for the laymanal self supervision, it is expected that the supermarket of the cloud is able to maintain its position among the competitors by providing friendly service, affordable, comfortable, clean, easy in transactions. This study aims to ensure how the performance of swalayan awam employees is generally influenced by the quality of service and supply chain by developing models and hypothesis proposed in this study. Where the method used in this study is a qualitative method, with the number of samples is as many as 160 that includes employees and customers of the swalayan awam. In this study, data analysis techniques were used in the models and hypotheses using SPSS software, the test were set using validity tests and reliability tests, test model using coefficient of determination, test F, and test T. Based on the results of data analysis, it can be confirmed that the model is valid and strong, then the results of the study on the quality of service quality and also the supply chain variables have an effect on the employee performance variables in the swalayan awam.*

Keywords – *Service Quality, Supply Chain, Performance, SPSS*

Abstrak. *Demi kelangsungan hidup perusahaan maka setiap perusahaan memiliki sistem yang meninjau kinerja dan keberlanjutan perusahaan secara berkala untuk menyadari keadaan dan perkembangan perusahaan. Khususnya untuk swalayan awam, diharapkan swalayan awam mampu mempertahankan posisinya di antara para pesaing dengan memberikan pelayanan yang ramah, terjangkau, nyaman, bersih, dan mudah dalam bertransaksi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kinerja pegawai swalayan awam secara keseluruhan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan rantai pasok dengan menggunakan model dan hipotesis yang disajikan dalam penelitian. Dimana metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kualitatif, dengan jumlah sampel adalah sebanyak 160 yaitu meliputi karyawan dan juga pelanggan swalayan awam. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan software SPSS untuk model dan hipotesis. Pengujian variabel menggunakan uji validitas dan reliabilitas, uji sampel menggunakan koefisien determinasi, uji F dan uji T. Berdasarkan dari hasil analisis data, peneliti dapat memastikan bahwa model tersebut valid atau diterima dan berpengaruh kuat, selanjutnya hasil penelitian ini pada variabel kualitas layanan dan juga variabel rantai pasok memberikan pengaruh pada variabel kinerja karyawan di swalayan awam.*

Kata Kunci – *Kualitas Layanan, Rantai Pasok, Kinerja, SPSS*

I. PENDAHULUAN

Secara umum, perusahaan bertujuan untuk meningkatkan keuntungan dan meminimalkan biaya. Beberapa perusahaan menghadapi tantangan karena besarnya biaya yang terkait dengan Pemasaran produk, manufaktur, penyimpanan, distribusi, dan proses manufaktur lainnya. Untuk itu diperlukan model-model baru dalam proses produksi dan pengelolaan informasi, khususnya dalam pemasaran produk. Ini disebut kualitas layanan sistem rantai pasokan.

Penting untuk diketahui bahwa saat ini persaingan perusahaan untuk keunggulan kompetitif mengandalkan tidak hanya optimasi rantai pasokan selain persaingan harga dan diferensiasi produk. Demi kelangsungan hidup perusahaan maka setiap perusahaan memiliki sistem yang meninjau kinerja dan keberlanjutan perusahaan secara berkala untuk menyadari keadaan dan perkembangan perusahaan.

Dimana yang dimaksud dengan kinerja perusahaan adalah tingkat kinerja suatu perusahaan dalam melaksanakan tanggung jawabnya untuk memaksimalkan pencapaian visi, misi, dan tujuannya, serta membandingkan kinerja dengan tujuan. industri yang sama. Layanan sistem rantai pasokan yang berkualitas mendukung perusahaan untuk dapat bersaing dan berkinerja baik. Berdasarkan permasalahan yang disebutkan, penelitian ini memfokuskan untuk

mengidentifikasi faktor yang berpengaruh terhadap kualitas layanan, rantai pasok, dan kinerja karyawan pada swalayan awam, maka untuk mengolah data pada peneliti menggunakan aplikasi IBM SPSS Statistics.

Swalayan awam terbentuk dari singkatan nama pendirinya yaitu Ahmad Wasil Maksam, beliau membangun bisnis dengan nama Awam Group. Pusat swalayan awam berlokasi di Jl. Pendidikan 05 Babat Kabupaten Lamongan. Swalayan Awam telah membuka cabang yang tersebar di beberapa kecamatan, salah satunya terletak di Jl. Watu Payung, Kandangsemangkon, Paciran. Mengetahui banyaknya pesaing swalayan awam maka dengan penelitian ini akan dijabarkan faktor yang berpengaruh ada swalayan awam sehingga mampu mempertahankan posisinya di antara banyaknya pesaing.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas layanan sistem rantai pasok pada kinerja karyawan swalayan awam. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja karyawan dan bagaimana tingkat pelayanan rantai pasok mempengaruhi kinerja swalayan awam, dan pengaruh kualitas pelayanan terhadap rantai pasok, dalam melakukan olah data terhadap sampel penelitian ini adalah dengan menggunakan program atau *software* SPSS.

Kualitas Layanan

Kualitas layanan adalah proses memastikan bahwa harapan konsumen terpenuhi dan bahwa pekerjaan yang dilakukan sudah akurat. Kesesuaian dan tingkat kemampuan untuk menggunakan keseluruhan karakteristik produk dan layanan yang diberikan untuk memenuhi harapan konsumen. Kualitas layanan menjadi faktor yang penting karena kualitas layanan sangat diperlukan dengan memberikan dan memenuhi kebutuhan konsumen, karena apabila ada kesalahan dalam barang atau produk, layanan, dan kenyamanan maka akan sangat berpengaruh pada kualitas swalayan itu sendiri[15].

Adanya hubungan timbal balik antara dunia usaha dengan konsumen swalayan awam tentunya akan memberikan peluang untuk memahami apa yang dibutuhkan dan harapan dalam persepsi konsumen[12]. Oleh karena itu, perusahaan bertekad untuk mencapai kinerja yang baik supaya dapat mencapai kepuasan konsumen atau pelanggan dengan memberikan pelayanan lebih, memberikan ketersediaan produk yang lengkap, kenyamanan, serta kemudahan bertransaksi bagi pada konsumen atau pelanggan swalayan awam

Kualitas pelayanan merupakan keseluruhan dukungan yang diberikan kepada pengguna dengan memberikan jaminan, kenyamanan, empati dan kepekaan terhadap harapan konsumen. Jika kualitas pelayanan yang telah diberikan secara maksimal, otomatis kepuasan konsumen akan mengalami peningkatan. Dan apabila konsumen merasa senang dan puas dengan layanan pengiriman dan penanganan yang diberikan swalayan tersebut, maka konsumen akan selalu berlangganan. Kualitas layanan ada tiga indikator, (1). Responsif, (2). Penjaminan, (3). Rasa empati[18].

Rantai Pasok

Supply chain management adalah pengelolaan kegiatan yang mengubah bahan mentah menjadi barang jadi, setengah jadi, dan barang jadi sebelum dikirim melalui distribusi. Fungsi pembelian, aktivitas pemasok dan distributor signifikan lainnya termasuk dalam aktivitas ini[19]. Rantai pasokan mencakup semua pihak yang terlibat langsung atau tidak langsung dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Hanya sebagian dari rantai pasokan yang terdiri dari produsen dan pemasok. Produsen termasuk dalam rantai pasokan karena produsen adalah salah satu organisasi yang bertanggung jawab atas menerima dan memenuhi permintaan pelanggan. Pemasaran, operasi, distribusi, keuangan, dan layanan pelanggan untuk produk semuanya disertakan dalam rantai pasok[9].

Karena definisirantai pasokan luas dan inklusif, permintaan dan nilai menjadi sangat penting. Jadi, rantai pasokan, rantnai permintaan, jaringan nilai, dan rantai nilai semuanya sinonim. Ada aplikasi penerimaan kualitas rantai pasokan yang lebih luas dan pandangan yang komprehensi tentang kualitas rantai pasokan. Seluruh siklus bahan baku dari pemasok hingga produksi, distribusi, dan pelanggan berkorelasi langsung dengan kualitas rantai pasok. Bisnis yang meningkatkan daya saing dengan menyesuaikan produk, menjadikannya berkualitas tinggi, memotong biaya, dan mencapai pasar dengan cepat. Semua interaksi antara konsumen, produsen, distributor, dan pemasok termasuk dalam rantai pasok. Interaksi ini juga mencakup transfer bahan baku, kredit dan uang tunai, informasi penjadwalan, transportasi, dan informasi lainnya merupakan keseluruhan dari rantai pasok[1].

Kinerja

Kinerja adalah gambaran tingkat pencapaian perusahaan atau program atau kegiatannya ditujukan untuk mencapai tujuan organisasi melalui perencanaan strategi[6]. Kinerja yang dapat dicapai organisasi, baik secara kualitatif maupun kuantitatif, sehubungan dengan wewenang, tugas, dan tanggung jawab untuk mencapai tujuan organisasi secara legal, tanpa melanggar hukum dan beretika. Kinerja merupakan ukuran hasil kerja yang dicapai karyawan terhadap standar yang telah ditentukan. Kriteria atau indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja pegawai adalah: (1). Memahami tujuan dan tugas utama setiap orang serta melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawabnya, (2). Memiliki inovasi yang baik dan membagikan serta mendiskusikannya, (3). Kecepatan dan ketepatan kerja harus diperhitungkan[2].

Pengukuran dan evaluasi merupakan prose penilaian suatu progres kerja terhadap tujuan dan sasaran dalam pengelolaan barang atau jasa, termasuk informasi mengenai efektifitas dan pencapaian tujuan usaha. Penilaian kinerja sangat penting untuk menilai dan mengelola gaji serta mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan para karyawan[6].

Berinvestasi pada karyawan penting bagi perusahaan atau organisasi yang memiliki tujuan akhir agar organisasi atau perusahaan dapat mempunyai tenaga kerja yang memenuhi syarat untuk masa depan perusahaan dan mempunyai disiplin kerja, loyalitas, komitmen, efisiensi, produktivitas dan kualitas yang baik bagi perusahaan. Investasi pada karyawan hanya dapat terjadi jika orang-orang tersebut memiliki keterampilan dan kemampuan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan serta mau mengembangkan diri[14].

Untuk mencapai hasil sesuai aturan dan ketentuan yang berlaku di masing-masing perusahaan. Prestasi kerja adalah hasil kerja yang dicapai seseorang ketika melaksanakan tugas yang diberikan berdasarkan keterampilan, pengalaman, dan waktu. Secara umum ada tiga faktor dalam proses kerja yaitu: kemampuan dan minat seseorang, penerimaannya terhadap definisi pendelegasian tanggung jawab, dan peran kinerja karyawan. Semakin besar ketiga faktor tersebut maka semakin besar pula prestasi karyawan tersebut[5].

SPSS

SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) adalah program yang digunakan untuk analisis statistik. SPSS merupakan program yang banyak digunakan untuk analisis statistika ilmu sosial[10]. Pengolahan dan analisis data akan lebih mudah tanpa mengurangi kebenaran ataupun ketepatan outputnya. SPSS mampu memproses data dengan cepat dan akurat sehingga perhitungan menjadi lebih mudah[8]. Analisa kualitas layanan tentunya memerlukan teknik dan juga progra pengambilan keputusan yang cepat dan tepat, salah satunya menggunakan program SPSS[3].

II. METODE

Penelitian ini dilaksanakan di Swalayan Awam yang terletak di Jl. Watu Payung, Kandangsemangkon, Paciran, Lamongan. Penelitian ini dilakukan pada konsumen atau pelanggan dan juga karyawan Swalayan Awam Paciran. Observasi serta penelitian ini dilakukan selama satu bulan antara tanggal 1 Juli 2022 sampai dengan tanggal 30 Agustus 2022. Data merupakan salah satu indikator keberhasilan dalam mengukur kualitas penelitian. Data ini digunakan sebagai alat analisis untuk mengukur bagaimana kinerja rantai pasok memberikan dampak positif terhadap layanan yang ditawarkan Swalayan Awam. Tentu saja agar data ada, peneliti harus terlebih dahulu memilih metode yang tepat, seperti mengumpulkan data, mendefinisikan data setelah pengumpulan data dan kemudian dianalisis. Dua jenis data yang digunakan dalam penelitian ini: (1). Data primer, yaitu data yang dikumpulkan langsung dari sampel dan selanjutnya dari sampel, digunakan untuk mengetahui kualitas hasil mengenai dampak pemberian layanan terhadap kinerja Swalayan Awam, (2). Data sekunder, informasi yang diperoleh secara tidak langsung dan digunakan untuk mendukung data primer.

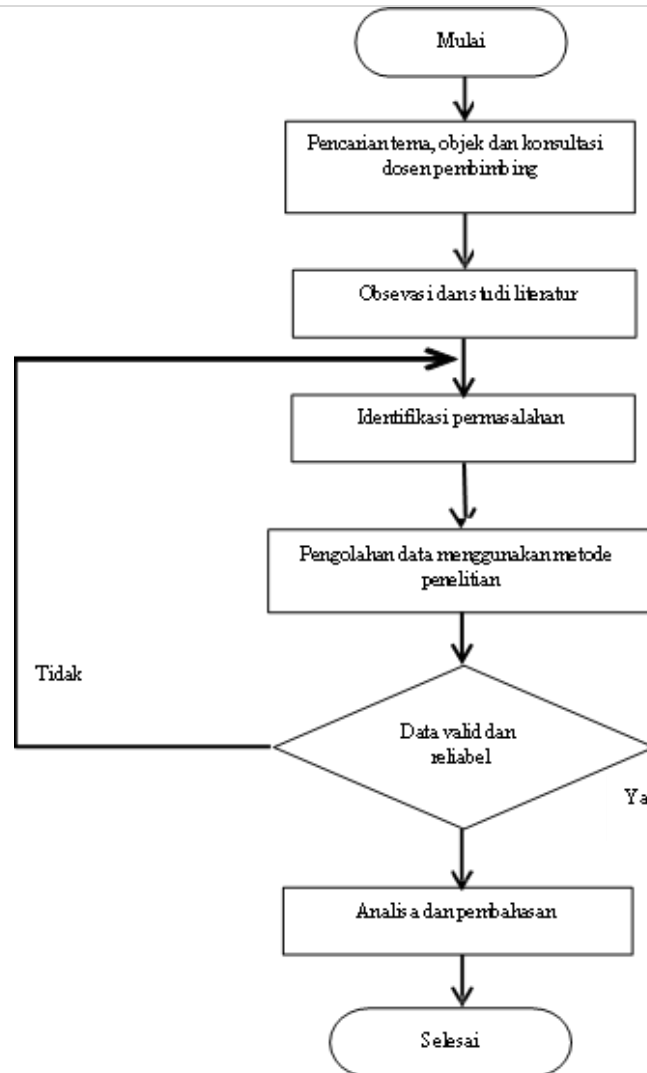
Beberapa metode akan digunakan dalam penelitian ini untuk menyelesaikan penelitian. Studi kasus dilakukan secara langsung di Swalayan Awam untuk mengetahui secara langsung kondisi pelayanan serta rantai pasok di Swalayan tersebut. Ada 3 metode pengumpulan data pada penelitian ini pertama, Studi Lapangan, observasi langsung digunakan dalam penelitian untuk mendapatkan data berupa informasi mengenai permasalahan yang terjadi pada saat menentukan pasokan persediaan, kedua, Studi Pustaka, dilakukan studi pustaka atau literatur guna memperoleh lebih banyak referensi melalui buku, jurnal, e-book, maupun akses internet lainnya yang akan memperkuat hasil penelitian yang dilakukan, dan ketiga, Metode Angket atau Kuisisioner, peneliti mengumpulkan sampel dengan menyebar survei kepada karyawan dan juga manajer Swalayan yang akan digunakan sebagai alat untuk mengumpulkan informasi. Skala likert digunakan untuk mengevaluasi tanggapan sampel dengan skor 5 untuk sangat setuju, 4 untuk setuju, 3 untuk cukup setuju, 2 untuk kurang setuju, dan 1 untuk sangat tidak setuju.

Populasi dan Sampel

Populasi adalah sekumpulan unit yang mengacu pada sekelompok besar hal atau orang dengan karakteristik tertentu yang peneliti gunakan untuk melakukan penelitian dan menarik kesimpulan dalam sebuah penelitian. Secara umum populasi adalah sekelompok elemen yang peneliti selidiki secara langsung[4]. Sampel dalam penelitian ini adalah 15 karyawan tetap dan manajer Swalayan Awam tersebut, peneliti memilih sampel ini karena 15 karyawan dan manajer dapat dipastikan bahwa informasi yang diberikan oleh sampel tersebut valid berdasarkan data yang ada di Swalayan Awam tersebut. Tergantung pada ukuran dan karakteristiknya, sampel adalah bagian dari populasi[20].

Diagram Alir

Gambar 1. Diagram Alir Penelitian



Sumber: Data Yang Diolah, 2024

Diagram alir menunjukkan kegiatan selama penelitian yang dilakukan, mulai dari pencarian tema, pencarian objek penelitian, setelah pencarian tema dan objek dilanjutkan konsultasi dengan dosen pembimbing. Kemudian peneliti melakukan survei dan melakukan studi pustaka untuk mendapatkan informasi sebagai alat dalam penelitian, selain itu, peneliti mengidentifikasi masalah dan mengolah data. Setelah data diperoleh hasil dari uji validitas dan reliabilitas, peneliti mulai melakukan penyusunan data.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik sampel merupakan gambaran dari tempat penelitian. Karakteristik sampel dibedakan menjadi beberapa bagian seperti, jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, pendapatan bulanan rata-rata, pengalaman layanan, pengalaman *delivery order*, rata-rata transaksi.

Pria berjumlah 77 orang (48%) dan wanita berjumlah 83 orang (52%). Data tersebut menunjukkan pelanggan Swalayan Awam tidak mendominasi pada jenis kelamin pria maupun wanita.

Tabel 1. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1	Pria	77	48%
2	Wanita	83	52%
Total		160	100%

Sumber: Data Yang Diolah, 2024

Kelompok usia kurang dari 21 tahun sebanyak 3 orang (2%), sampel dengan kelompok usia 21 – 30 tahun sebanyak 117 orang (73%), sampel dengan kelompok usia 31 – 40 tahun sebanyak 22 orang (14%), dan sampel dengan kelompok usia di atas 41 tahun sebanyak 18 orang (11%). Dapat diketahui bahwa klasifikasi sampel menunjukkan sampel pelanggan Awam Swalayan terbanyak adalah pada kelompok usia 21 – 30 tahun sebanyak 73%.

Tabel 2. Karakteristik Berdasarkan Usia

No.	Kelompok Usia	Jumlah	%
1	<21 Tahun	3	2%
2	21 s/d 30 Tahun	117	73%
3	31 s/d 40 Tahun	22	14%
4	>40 Tahun	18	11%
Total		160	100%

Sumber: Data Yang Diolah, 2024

Pendidikan SMA/SMK sebanyak 61 orang (38%), sampel dengan pendidikan D3/S1 sebanyak 92 orang (58%), dan sampel dengan pendidikan pasca sarjana S2/S3 sebanyak 7 orang (4%). Dapat dilihat bahwa sampel Swalayan Awam terbanyak adalah sampel dengan pendidikan D3/S1 sebanyak 58%.

Tabel 3. Karakteristik Berdasarkan Pendidikan

No.	Pendidikan	Jumlah	%
1	SMA/SMK	61	38%
2	D3/S1	92	58%
3	Pasca Sarjana (S2/S3)	7	4%
Total		160	100%

Sumber: Data Yang Diolah, 2024

Pekerjaan PNS sebanyak 28 orang (18%), sampel dengan pekerjaan Swasta sebanyak 64 orang (40%), sampel dengan pekerjaan Wiraswasta sebanyak 41 orang (26%), dan sampel dengan Pekerjaan Lain sebanyak 27 orang (17%). Dapat dilihat bahwa sampel Swalayan Awam terbanyak adalah sampel dengan pekerjaan Swasta (39%).

Tabel 4. Karakteristik Berdasarkan Pekerja

No.	Pekerjaan	Jumlah	%
1	PNS	28	18%
2	Swasta	64	40%
3	Wiraswasta	41	26%
4	Pekerjaan Lain	27	17%
Total		160	100%

Sumber: Data Yang Diolah, 2024

Pendapatan kurang dari 3 juta sebanyak 77 orang (48%), sampel dengan pendapatan 3 – 7 juta sebanyak 52 orang (33%), dan sampel dengan pendapatan lebih dari 7 juta sebanyak 31 orang (19%). Dapat dilihat bahwa sampel paling banyak adalah sampel dengan rata-rata pendapatan perbulan kurang dari 3 juta sebanyak 48%.

Tabel 5. Karakteristik Berdasarkan Rata-rata Pendapatan Perbulan

No.	Rata-rata Pendapatan Perbulan	Jumlah	%
1	<3 Juta	77	48%
2	3 Juta s/d 7 Juta	52	33%
3	>7 Juta	31	19%
Total		160	100%

Sumber: Data Yang Diolah, 2024

Untuk pengalaman layanan 0-3 tahun sebanyak 81 orang (51%), sampel untuk pengalaman layanan 4-7 tahun sebanyak 53 orang (33%), dan sampel untuk pengalaman layanan lebih dari 7 tahun sebanyak 26 orang (16%). Dapat diketahui bahwa sampel paling banyak adalah sampel dengan pengalaman layanan Swalayan Awam 0-3 tahun sebanyak 51%.

Tabel 6. Karakteristik Berdasarkan Pengalaman Layanan

No.	Pengalaman Swalayan Awam	Jumlah	%
1	0-3 Tahun	81	51%
2	4-7 Tahun	53	33%
3	>7 Tahun	26	16%
Total		160	100%

Sumber: Data Yang Diolah, 2024

Untuk pengalaman delivery order 0-3 tahun sebanyak 117 orang (73%), sampel untuk pengalaman delivery order 4-7 tahun sebanyak 30 orang (19%), dan sampel untuk pengalaman delivery order lebih dari 7 tahun sebanyak 13 orang (8%). Dapat diketahui bahwa sampel paling banyak adalah sampel dengan pengalaman layanan delivery order 0-3 tahun sebanyak 73%.

Tabel 7. Karakteristik Berdasarkan Pengalaman *Delivery Order*

No.	Pengalaman <i>Delivery Order</i>	Jumlah	%
1	0-3 Tahun	117	73%
2	4-7 Tahun	30	19%
3	>Tahun	13	8%
Total		160	100%

Sumber: Data Yang Diolah, 2024

Untuk pengalaman rata-rata transaksi kurang dari 500.000 sebanyak 121 orang (76%), sampel untuk pengalaman rata-rata transaksi 600.000 – 1.000.000 sebanyak 24 orang (15%), sampel untuk pengalaman rata-rata transaksi 1.100.000 – 2.000.000 sebanyak 8 orang (5%), dan sampel untuk pengalaman rata-rata transaksi lebih dari 2.000.000 sebanyak 7 orang (4%). Dapat disimpulkan bahwa sampel paling banyak adalah sampel dengan pengalaman rata-rata transaksi kurang dari 500.000 sebanyak 76%.

Tabel 8. Karakteristik Berdasarkan Pengalaman Rata-rata Transaksi

No.	Rata-rata Transaksi	Jumlah	%
1	<500.000	121	76%
2	600.000 – 1.000.000	24	15%
3	1.100.000 – 2.000.000	8	5%
4	>2.000.000	7	4%
Total		160	100%

Sumber: Data Yang Diolah, 2024

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji validitas dan uji reliabilitas merupakan alat yang digunakan untuk menguji korelasi antar besar sampel dimana uji pengukuran mengukur masing – masing variabel laten[17], karena dalam penelitian ini terdapat tiga variabel laten yaitu kualitas pelayanan (X1), rantai pasok (X2), dan kinerja karyawan (Y). Uji validitas adalah ukuran kemampuan instrumen tes untuk mengukur validitas instrumen[13]. Semakin tinggi validitas instrumen, semakin akurat alat pengukur dalam mengukur suatu data. Muatan faktor standar dari pengukuran uji validitas (*standardized loading factors*) adalah 0,005[21].

Uji Validitas

Pada penelitian terdahulu, ntuk $\alpha = 0,005$ dan $n = 102$ maka pada tabel r diperoleh nilai $r_{tabel} = 0,1946$ sehingga uji validitas dan reliabilitas didapatkan hasil[17]:

Gambar 2 Uji Validitas Y**Coefficients^a**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,077	,434		4,789	,000
	RATA_X1	,253	,093	,210	2,718	,007
	RATA_X2	,299	,101	,229	2,960	,004

a. Dependent Variable: RATA_Y

Sumber: Data Yang Diolah, 2024

Dari data uji validitas diatas diketahui signifikansi variabel kualitas pelayanan (X1) sebesar 0,007 (<0,05) maka kesimpulannya adalah variabel kualitas pelayanan berdampak signifikan terhadap kinerja karyawan (H_0 diterima). Diketahui signifikansi variabel rantai pasok (X2) sebesar 0,004 (<0,05) maka kesimpulannya adalah variabel rantai pasok berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (H_1 diterima).

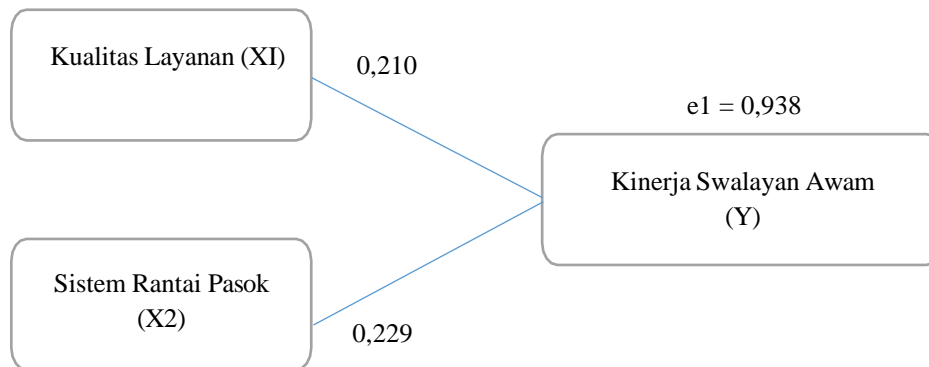
Gambar 3 R Square Y**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,347 ^a	,120	,109	,47631

a. Predictors: (Constant), RATA_X2, RATA_X1

Sumber: Data Yang Diolah, 2024

Karena diketahui nilai *R Square* sebesar 0,120 maka dapat disimpulkan bahwa kontribusi variabel kualitas pelayanan dan rantai pasok terhadap variabel kinerja sebesar 12,0%. Sedangkan nilai e1 dapat dihitung dengan rumus $e1 = \sqrt{(1 - 0,120)} = 0,938$.

Gambar 4 Diagram Jalur Model**Gambar 5** Uji Validitas X1**Coefficients^a**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,746	,322		8,531	,000
	X2	,205	,086	,189	2,401	,018
	Y	,178	,065	,214	2,718	,007

a. Dependent Variable: X1

Sumber: Data Yang Diolah, 2024

Dari data uji validitas diatas diketahui signifikansi variabel rantai pasok (X2) sebesar 0,018 ($<0,05$) maka kesimpulannya adalah variabel rantai pasok berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan (H_0 diterima). Diketahui signifikansi variabel kinerja karyawan (Y) sebesar 0,007 ($<0,05$) maka kesimpulannya adalah variabel kinerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan (H_1 diterima).

Gambar 6 R Square X1**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,323 ^a	,104	,093	,39953

a. Predictors: (Constant), Y, X2

Sumber: Data Yang Diolah, 2024

Karena diketahui nilai *R Square* sebesar 0,104 maka dapat disimpulkan bahwa kontribusi variabel rantai pasok dan kinerja terhadap variabel kualitas pelayanan sebesar 10,4%. Sedangkan nilai e1 dapat dihitung dengan rumus $e1 = \sqrt{(1 - 0,104)} = 0,946$.

Gambar 7 Uji Validitas X2

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,718	,329		5,213	,000
	RATA_X1	,172	,072	,187	2,401	,018
	RATA_Y	,177	,060	,231	2,960	,004

a. Dependent Variable: RATA_X2

Sumber: Data Yang Diolah, 2024

Dari data uji validitas diatas diketahui signifikansi karena variabel kualitas layanan (X1) sebesar 0,018 (<0,05), maka disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap rantai pasok (H₀ diterima). Diketahui signifikansi variabel kinerja karyawan (Y) sebesar 0,004 (>0,005) maka kesimpulannya adalah variabel kinerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap rantai pasok (H₁ diterima).

Gambar 8 R Square X2
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,334 ^a	,112	,100	,36616

a. Predictors: (Constant), RATA_Y, RATA_X1

Sumber: Data Yang Diolah, 2024

Karena diketahui nilai *R Square* sebesar 0,112 maka dapat disimpulkan bahwa kontribusi pengaruh variabel kualitas pelayanan dan kinerja terhadap variabel rantai pasok adalah sebesar 11,2%. Sedangkan nilai e1 dapat dihitung dengan rumus $e1 = \sqrt{(1 - 0,112)} = 0,942$.

Tabel 9 Uji Validitas

Variabel	Indikator	<i>Corrected item-total correlatin</i>	Keterangan	Referensi
Kualitas Layanan (X1)	Bukti Langsung	0,168	Valid	Firdaus M. Z. Z dan Cahyana A. S (2023)
	Kehandalan	0,610	Valid	
	Daya Tanggap	0,256	Valid	
	Jaminan	0,503	Valid	
Rantai Pasok (X2)	Kepercayaan	0,572	Valid	Dewi Inneke Kusuma (2020)
	Rekomendasi	0,602	Valid	
	Cepat	0,426	Valid	
Kinerja Karyawan (Y)	Interaksi	0,650	Valid	
	Penampilan Menarik	0,284	Valid	

	Nyaman	0,374	Valid	
--	--------	-------	-------	--

Berdasarkan Tabel 1, hasil uji validitas setiap variabel kualitas pelayanan (X1) dapat dinyatakan valid karena r hitung $>$ r tabel yaitu 0,384. Hasil uji validitas terhadap setiap variabel rantai pasok (X2) lengkap dinyatakan valid karena r hitung $>$ r tabel yaitu 0,533. Dan hasil uji validitas terhadap masing-masing variabel kinerja (Y) dinyatakan valid karena r hitung $>$ r tabel yaitu 0,436.

Nilai diperoleh dengan pengujian melalui aplikasi SPSS, sebanyak 160 sampel diperoleh untuk penelitian. Untuk $\alpha = 0.05$ dan $n = 160$ (0,05;160) adalah 1,974 maka pada tabel T diperoleh sebagai berikut:

Tabel 9 Uji Hipotesis

Hipotesis	Pernyataan Hipotesis	T_{hitung}	T_{tabel}	Keterangan	Kesimpulan
H_0	Kualitas Layanan – Kinerja Karyawan	4,205	0,154	Data mendukung hipotesis	H_0 Diterima
H_1	Rantai Pasok – Kinerja Swalayan	7,270	0,154	Data mendukung hipotesis	H_1 Diterima

Tabel 9 Uji Hipotesis Uji T Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,158	1,054		2,049	,042
	kualitas layanan	,266	,063	,277	4,205	,000
	rantai pasok	,478	,066	,479	7,270	,000

Sumber: Data Yang Diolah, 2024

Berdasarkan hasil pengujian diatas diketahui bahwa nilai T_{hitung} variabel kualitas pelayanan lebih besar (4,205), dimana T_{tabel} adalah 1,974 maka dinyatakan bahwa H_0 diterima. Disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Dan diketahui hasil T_{hitung} dari variabel rantai pasok lebih besar (7,270), dimana T_{tabel} adalah 1,974 maka disimpulkan H_1 diterima, dan dinyatakan ada pengaruh dari variabel rantai pasok pada kinerja karyawan.

Uji Reliabilitas

Reliability test adalah indeks yang dapat memperlihatkan seberapa dapat dipercaya hasil suatu penelitian pengukuran, jika indikator tersebut memiliki *Cronbach's Alpha* (α) suatu pengukuran lebih besar dari 0,6, indikator tersebut dianggap reliabel[13].

Gambar 10 Uji Reliability : Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	160	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	160	100,0

Sumber: Data Yang Diolah, 2024

Berdasarkan data di atas, diketahui bahwa semua data (160) dinyatakan valid dengan persentase 100%.

Gambar 11 Uji *Reliability* : *Statistics*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,482	10

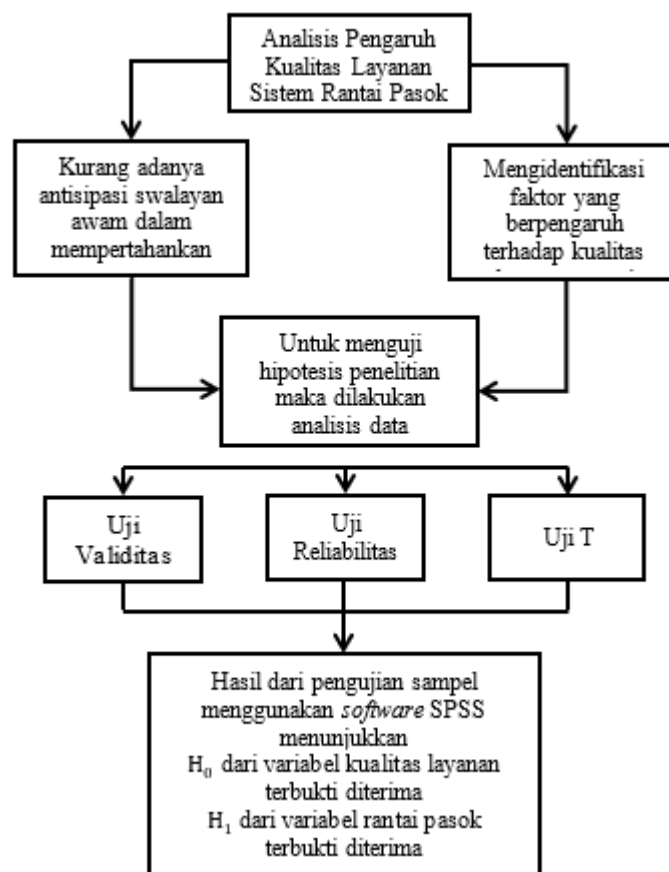
Sumber: Data Yang Diolah, 2024

Nilai *cronbach's alpha* adalah sebesar 0,482 dan jumlah data adalah 10, maka data tersebut dinyatakan tidak *reliable*, karena nilai *cronbach's alpha* < 0.6 yang dimana nilai standar uji *reliability* harus di atas 0,6.

Tabel 2 Uji *Reliability* : *Item Statistics*

Variabel	Jumlah Indikator	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Reliability</i>
Kualitas Layanan	4	0,779	Reliabel
Rantai Pasok	3	0,767	Reliabel
Kinerja Karyawan	3	0,761	Reliabel

Dapat diketahui terkait item pernyataan setiap variabel kualitas layanan (X1), rantai pasok (X2), dan kinerja karyawan (Y) mempunyai nilai standar deviasi $> 0,6$ sehingga data tersebut dinyatakan reliabel.

Gambar 12. Hasil Penelitian

Sumber: Data Yang Diolah, 2024

Dari data sampel pengolahan data pada penelitian ini didapatkan hasil bahwa variabel kualitas pelayanan pada swalayan awam sangat berpengaruh pada kinerja karyawan pada swalayan awam, dan diketahui bahwa hasil dari variabel rantai pasok juga sangat berpengaruh pada kinerja karyawan swalayan awam.

IV KESIMPULAN

Tujuan penelitian dalam jurnal ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan sistem rantai pasok terhadap kinerja karyawan di swalayan awam. Oleh karena itu, diperoleh hasil sebagai berikut dalam penelitian ini:

1. Kualitas layanan mempunyai dampak atau pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini ditunjukkan dengan nilai uji statistik yang lebih besar dari nilai tabel, dengan ini menunjukkan kualitas layanan berkontribusi positif pada kinerja karyawan.
2. Rantai pasok juga berdampak signifikan terhadap kinerja karyawan, dan hasil uji statistik yang mendukung hipotesis bahwa sistem rantai pasokan yang baik dapat meningkatkan kinerja karyawan swalayan awam,

Maka didapatkan kesimpulan kedua variabel, kualitas layanan dan rantai pasokan memiliki dampak yang signifikan terhadap kinerja karyawan, artinya penelitian ini menunjukkan pentingnya kedua aspek tersebut dalam mengoptimalkan kinerja di swalayan awam.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih disampaikan kepada Universitas Muhammadiyah Sidoarjo dan Swalayan Awam yang telah memberikan tempat dan juga informasi sebagai penelitian.

REFERENSI

- [1] A. Hidayat, S. A. Andayani and J. Sulaksana, “Analisis Rantai Pasok Jagung (Studi Kasus Pada Rantai Pasok Jagung Hibrida (*Zea Mays*) di Kelurahan Cicurug Kecamatan Majalengka Kabupaten Majalengka)”. *Jurnal Ilmu Pertanian dan Peternakan*, Vol. 5, No. 1., pp. 1-14. 2017
- [2] A. Nurhandayani, “Pengaruh Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja, dan Beban Kerja Terhadap Kinerja”. *Jurnal Smartindo*. Vol. 1, No. 2., pp. 107-111. 2022
- [3] B. Panjaitan, N. S. Laamena, dkk. “Analisis Platihan Program Pengambil Keputusan Pada Evaluasi Keberhasilan Belajar Dengan Menggunakan *Statistical Product and Service Solution* (SPSS)”. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*. Vol. 1, No. 2., pp 76-82. 2021
- [4] D. Firmansyah and Dede, “Teknik Pengambilan Sampel Umum Dalam Metodologi Penelitian: *Literature Review*”. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Holistik (JIPH)*. Vol. 1, No. 2., pp. 85-114. 2022
- [5] D. Octavia and Dr. A. Anggarani, “Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Prestasi Kerja Dimediasi Oleh Motivasi.”. *Sibatik Journal*. Vol. 1, No. 12., pp. 2849-2862. 2022
- [6] D. Wandu, S. Adha and I. Asriyah, “Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Provinsi Banten”. *Jurnal Ekonomi Vokasi*. Vol. 2, No. 2., pp. 18-30. 2019
- [7] E. L. Praditasari, A. Handayanto and D. Wulandari, “Penggunaan *Structural Equation Modeling* (SEM) Untuk Mengetahui Pengaruh Kebiasaan Mengakses Media Sosial Terhadap Minat Belajar Siswa”. *Jurnal Matematika dan Pendidikan Matematika*. Vo. 1, No. 6., pp. 306-309. [Online], journal.upgris.ac.id/index.php/imajiner. 2019
- [8] F. R. Fadmi and L. D. Buton, “Pelatihan Analisis Data *Bivariat* Menggunakan SPSS Bagi Dosen STIKES Mandala Waluya Kendari. *Jurnal Mandala Pengabdian Masyarakat*. Vol. 1, No. 1., pp. 9-15. 2020
- [9] F. Romadlon and I. Nurisusilawati, “Efek Implementasi Rumah Kemas Pada Rantai Pasok Rantai Pasok *Baby Buncis* Kualitas Ekspor”. Vol. 18, No. 2., pp. 203-212. [Online], doi:10.23917/jiti.v18i2.8689. 2019
- [10] G. P. Suri and N. Y. Arifin, “Pelatihan Pengolahan Data Aplikasi SPSS Pada Siswa SMK Ibnu Sina Batam”. *Universitas Ibnu Sina Batam*. Vol. 1, No. 1., pp. 29-32. 2022
- [11] I. Ghozali.. “Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25”. 2018
- [12] I. Setyaning A., S. Zakaria, F. Eka P., M. Aqshal and M. A. Arrizal, “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Pelanggan Dengan Menggunakan Metode *Structural Equation Model* (SEM)”. *Prosiding Seminar Nasional Teknologi Industri Berkelanjutan III*. Vol. 3, No. 4., pp.1-6. 2023
- [13] L. Amanda, F. Yanuar and D. Devianto, “Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Partisipasi Politik Masyarakat Kota Padang”. *Jurnal Matematika*. Vol. 8, No. 1, pp 179-188. 2019
- [14] L. Yanti, “Analisis Kinerja Pegawai Berdasarkan Aspek Kepribadian Diri”. *Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis*. Vol. 1, No. 1., pp. 27-33. 2021
- [15] M. Andriyani and R.E. Andrianto, “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank”. *Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis*, Vol. 01, No. 02., pp. 133-140. [Online], doi: <https://doi.org/10.37366/ekomabis.v1i02.73>. 2020
- [16] M. Z. Z. Firdaus and A. S. Cahyana, “*The Effect Of Service Quality On Patient Satisfaction And Loyalty In Puskesmas Using Dstructural Equation Modeling (SEM) Methods*” *Program Studi Teknik Industri*, pp. 1-11. 2023

- [17] R. Latumeten, Y. A. Lesnussa and F. Y. Rumlawang, “Pergunaan *Structural Equation Modeling* (SEM) Untuk Menganalisis Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah (Studi Kasus : PT Bank Negara Indonesia (BNI) KCU Ambon)”. *Jurnal Ilmiah Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam*. Vol. 15, No. 2., pp. 76-83. [Online], doi 10.31851/sainmatika/v15i2/2301. 2018
- [18] S. Amarin and T. I. Wijaksana, “Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pengguna Aplikasi Berrybenka di Kota Bandung)”. *Business Management Analysis Journal (BMAJ)*. Vol. 4, No. 1., pp. 37-52. [Online], doi: <https://doi.org/10.24176/bmaj.v4j1.6001>. 2021
- [19] S. Padmanty and A. Saputra, “Peranan Manajemen Rantai Pasokan Terhadap Kualitas Produk dan Efisiensi Distribusi”. *Ekonomi dan Bisnis*, p. 191-197. *Seminar Nasional dan The 4th Call for Syariah Paper*. 2017
- [20] S. Pratama, “Analisis Pengaruh Sumberdaya Manusia, Prasarana dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Studi Pada Pegawai Universitas Pembangunan Panca Budi Medan”. *Jurnal Manajemen Tools*. Vol. 11, No. 1., pp. 235-249. 2019
- [21] Z. Putley, Y. A. Lesnussa, A. Z. Wattimena and M. Y. Matdoan, “*Structural Equation Modeling* (SEM) Untuk Mengukur Pengaruh Pelayanan, Harga, dan Keselamatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Angkutan Umu Selama Pandemi Covid-19 di Kota Ambon”. *Indonesian Journal of Applied Statistics*. Vo. 4, No. 1., pp. 1-13. 2021

Conflict of Interest Statement:

The author declares that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.