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 *Delivery Order* | 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

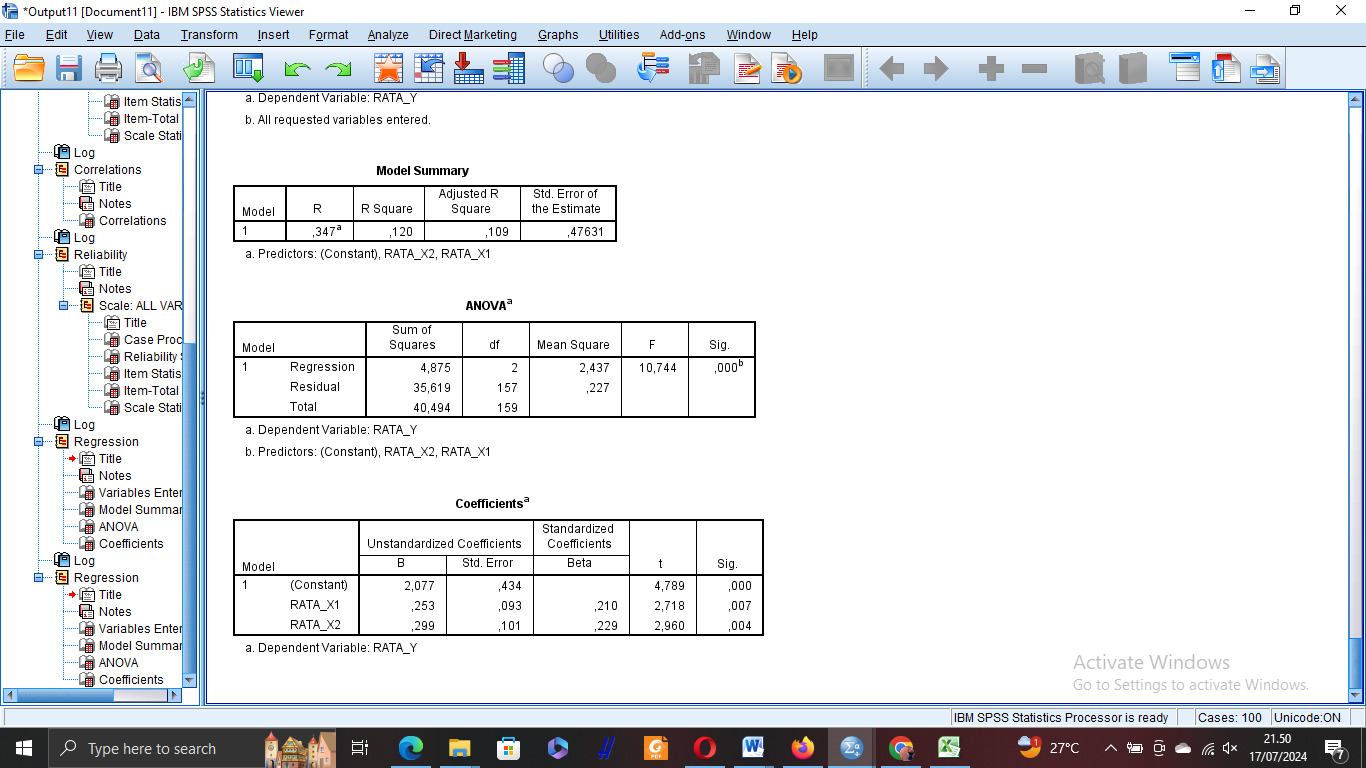
**Uji Validitas dan Uji Reliabilitas**

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 α = 0,005 dan n = 102 maka pada tabel r diperoleh nilai = 0,1946 sehingga uji validitas dan reliabilitas didapatkan hasil[17]:

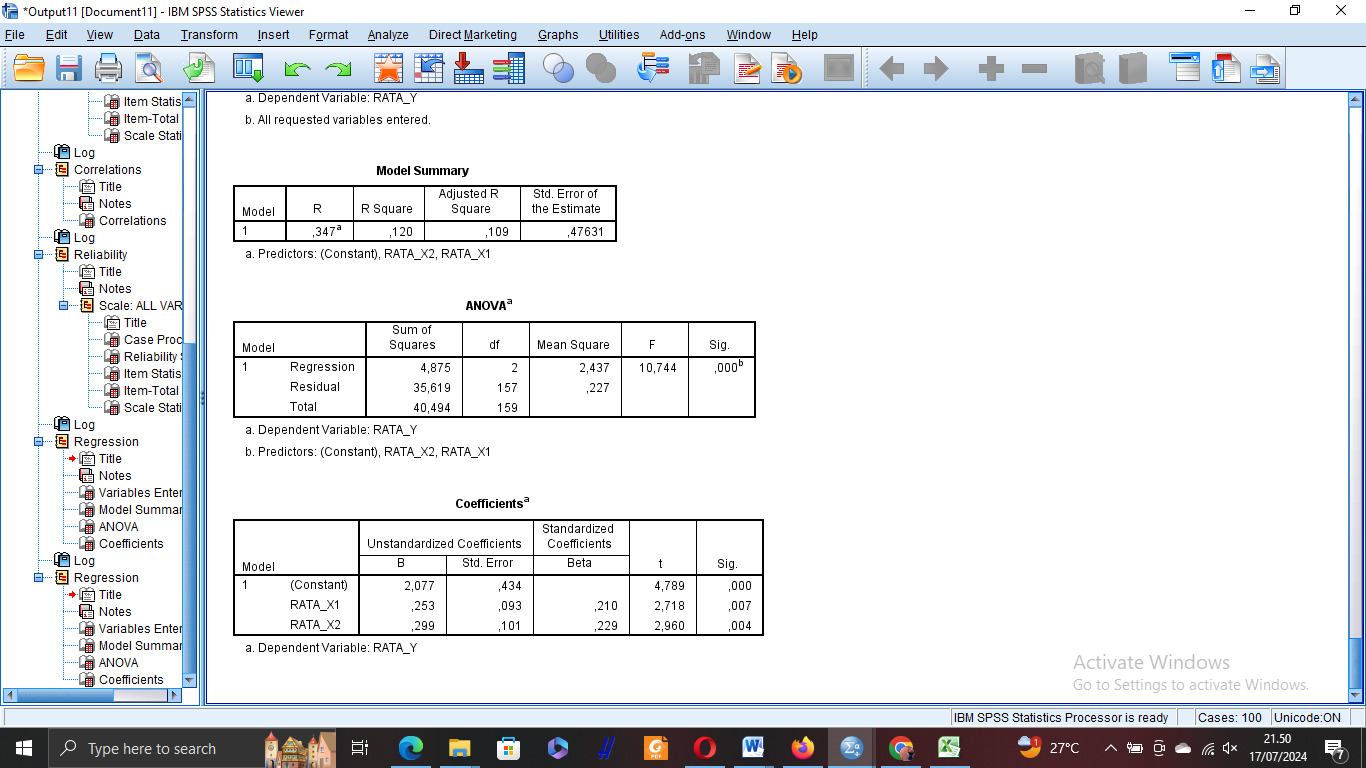
**Gambar 2** Uji Validitas Y



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 ( diterima). Diketahui signifikansi variabel rantai pasok (X2} sebesar 0,004 (<0,05) maka kesimpulannya adalah variabel rantai pasok berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan ( diterima).

**Gambar 3** *R Square* Y



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 = = 0,938.

**Gambar 4** Diagram Jalur Model

Kualitas Layanan (XI)

Kinerja Swalayan Awam (Y)

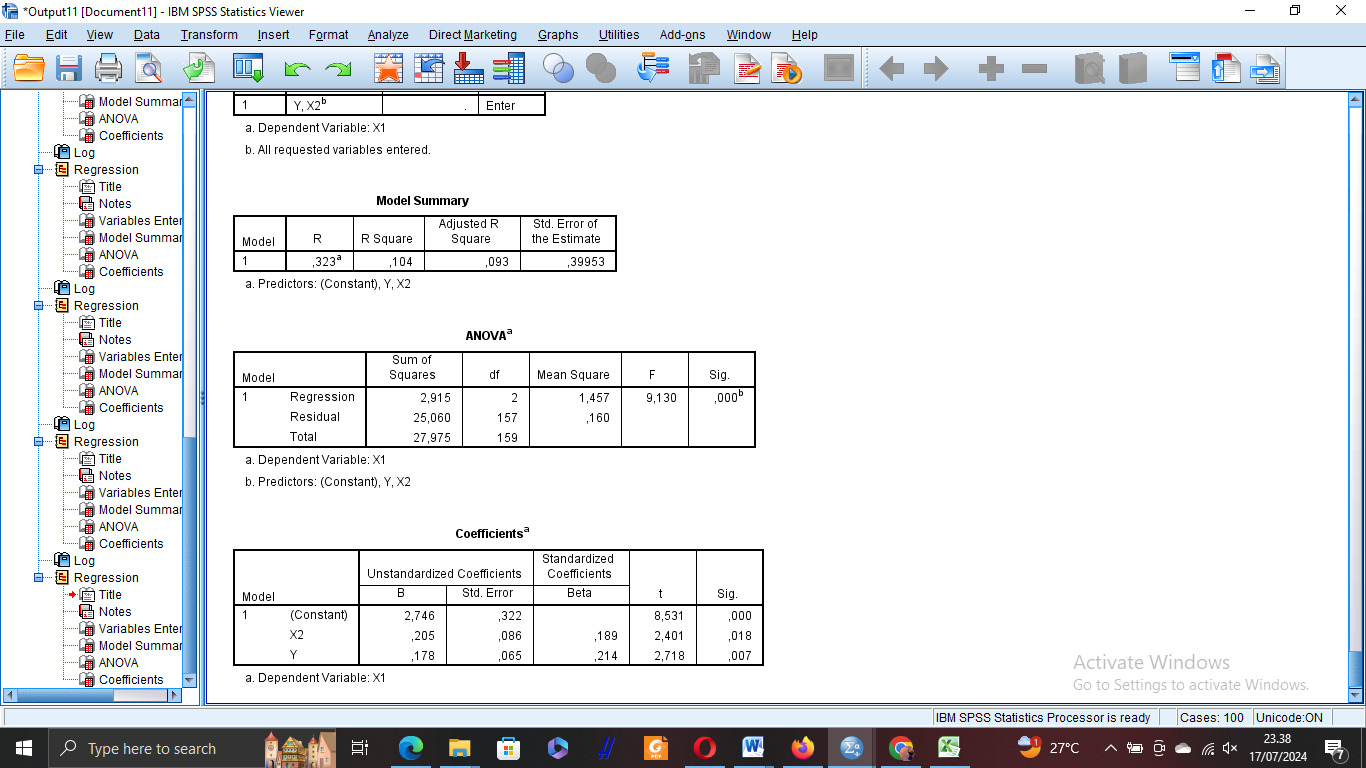
Sistem Rantai Pasok (X2)

e1 = 0,938

0,210

0,229

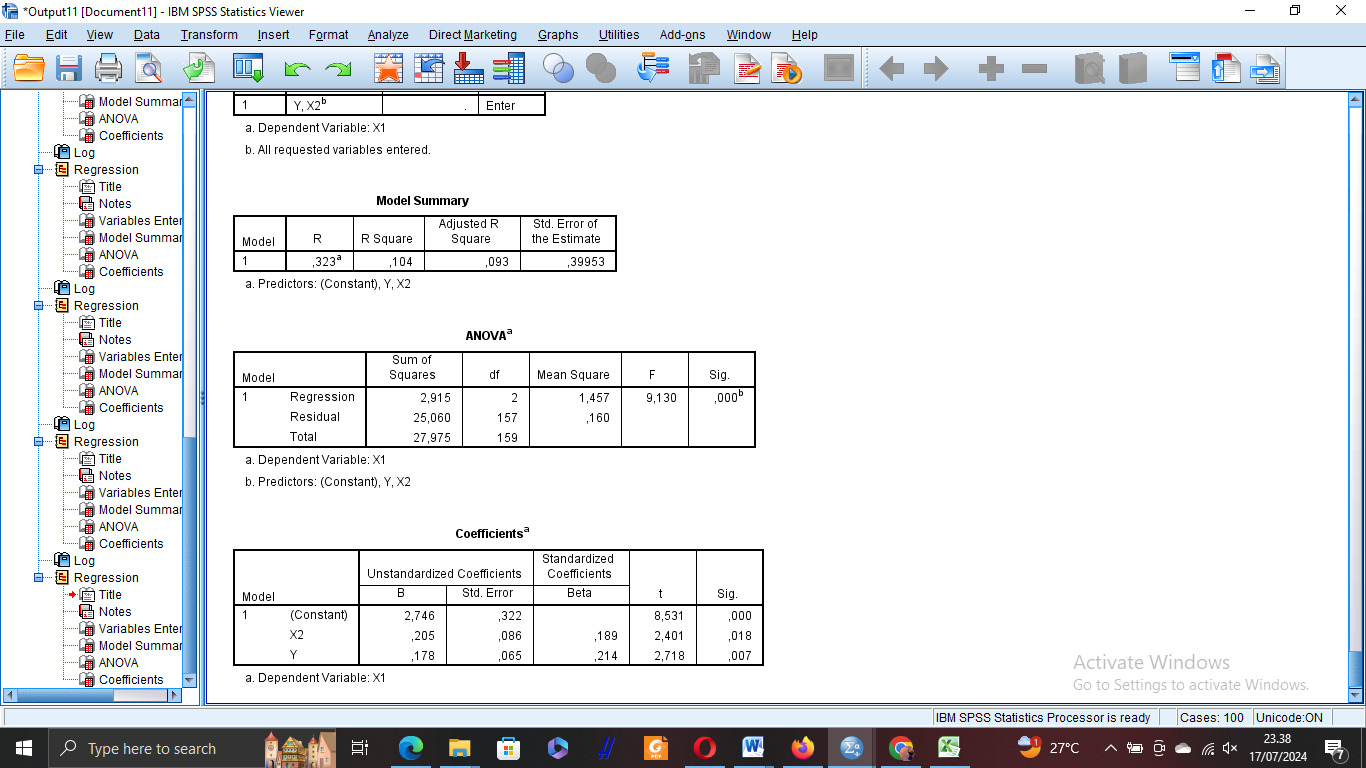
**Gambar 5** Uji Validitas X1



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 ( diterima). Diketahui signifikansi variabel kinerja karyawan (Y) sebesar 0,007 (<0,05) maka kesimpulannya adalah variabel kinerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan ( diterima).

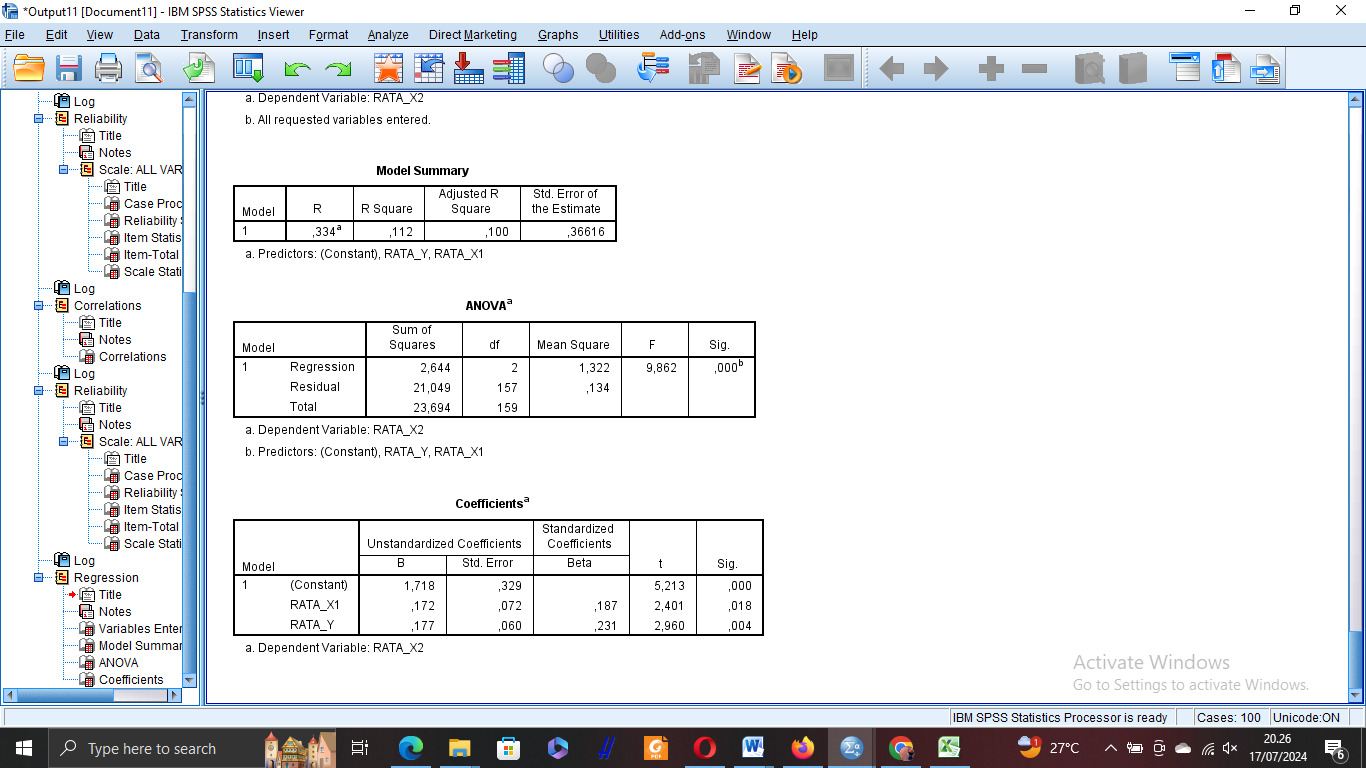
**Gambar 6** *R Square* X1



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 = = 0,946.

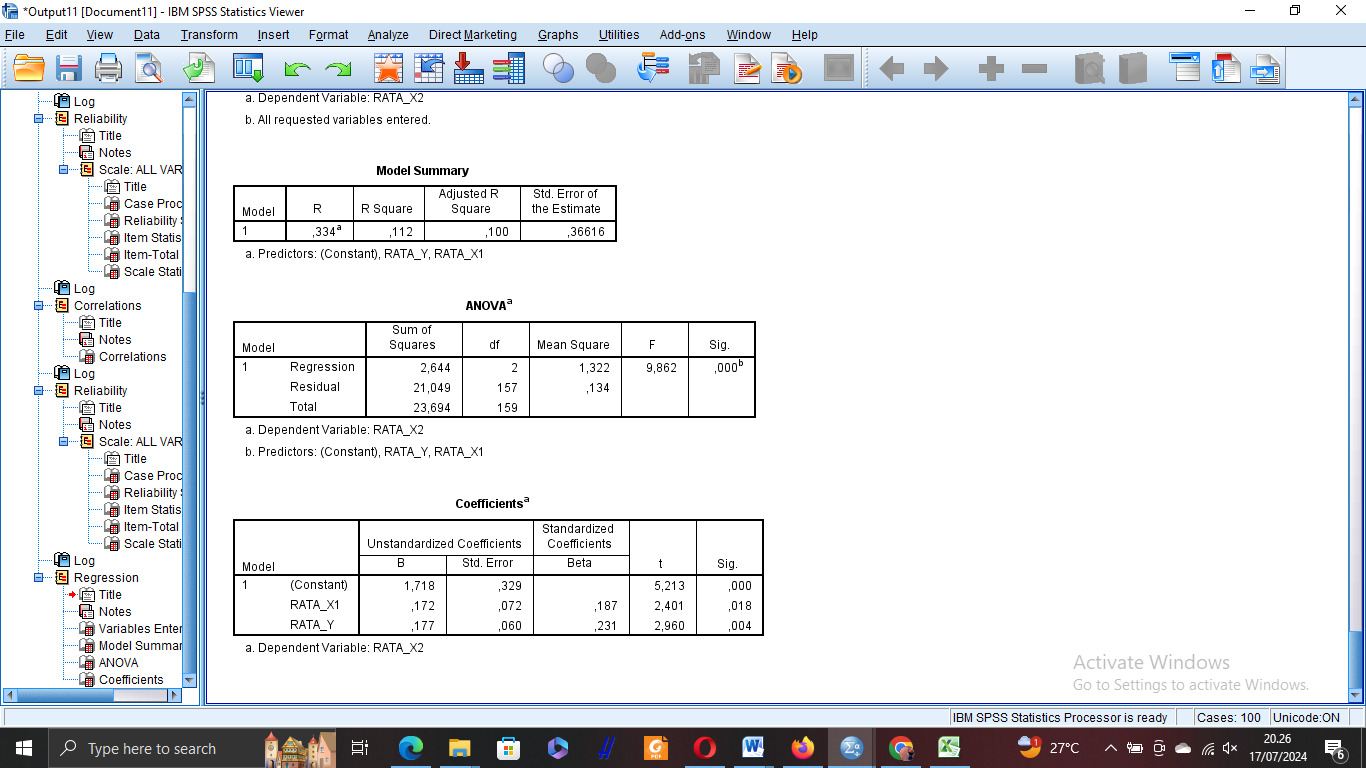
**Gambar 7** Uji Validitas X2



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 ( diterima). Diketahui signifikansi variabel kinerja karyawan (Y) sebesar 0,004 (>0,005) maka kesimpulannya adalah variabel kinerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap rantai pasok ( diterima).

**Gambar 8** *R Square* X2



Sumber: Data Yang Diolah, 2024

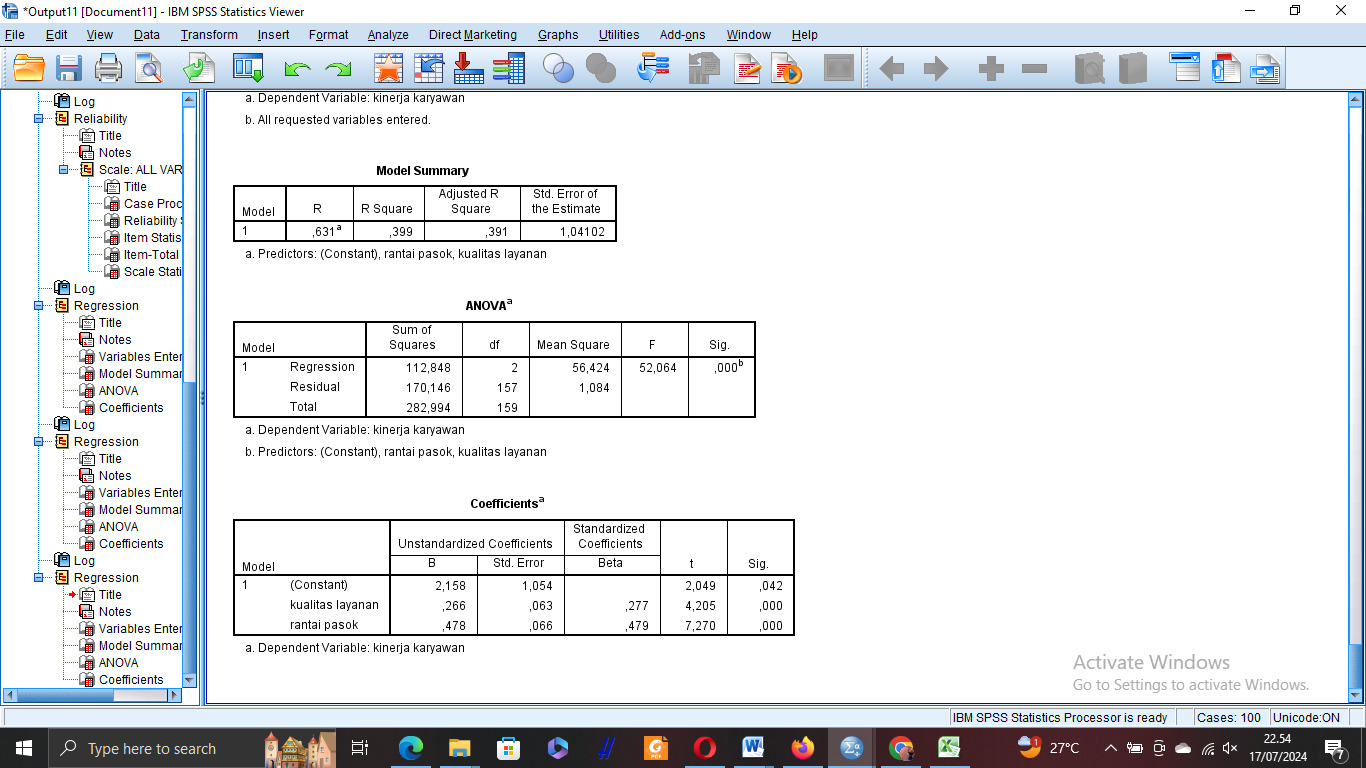
Karena diketahui nilai *R Square* sebesar 0,112 maka dapat disimpulkan bahwa kontribusi pengaruh variabel kualitas pelayanan dan kinerja terhadap variabel rantai pasok adalah sebesar 11,2%. Sedangkan nilai e1 dapat dihitung dengan rumus e1 = = 0,942.

Nilai diperoleh dengan pengujian melalui aplikasi SPSS, sbanyak 160 sampel diperoleh untuk penelitian. Untuk α = 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 |  |  | Keterangan | Kesimpulan |
|  | Kualitas Layanan – Kinerja Karyawan | 4,205 | 0,154 | Data mendukung hipotesis | Diterima |
|  | Rantai Pasok – Kinerja Swalayan | 7,270 | 0,154 | Data mendukung hipotesis | Diterima |

**Tabel 9** Uji Hipotesis Uji T



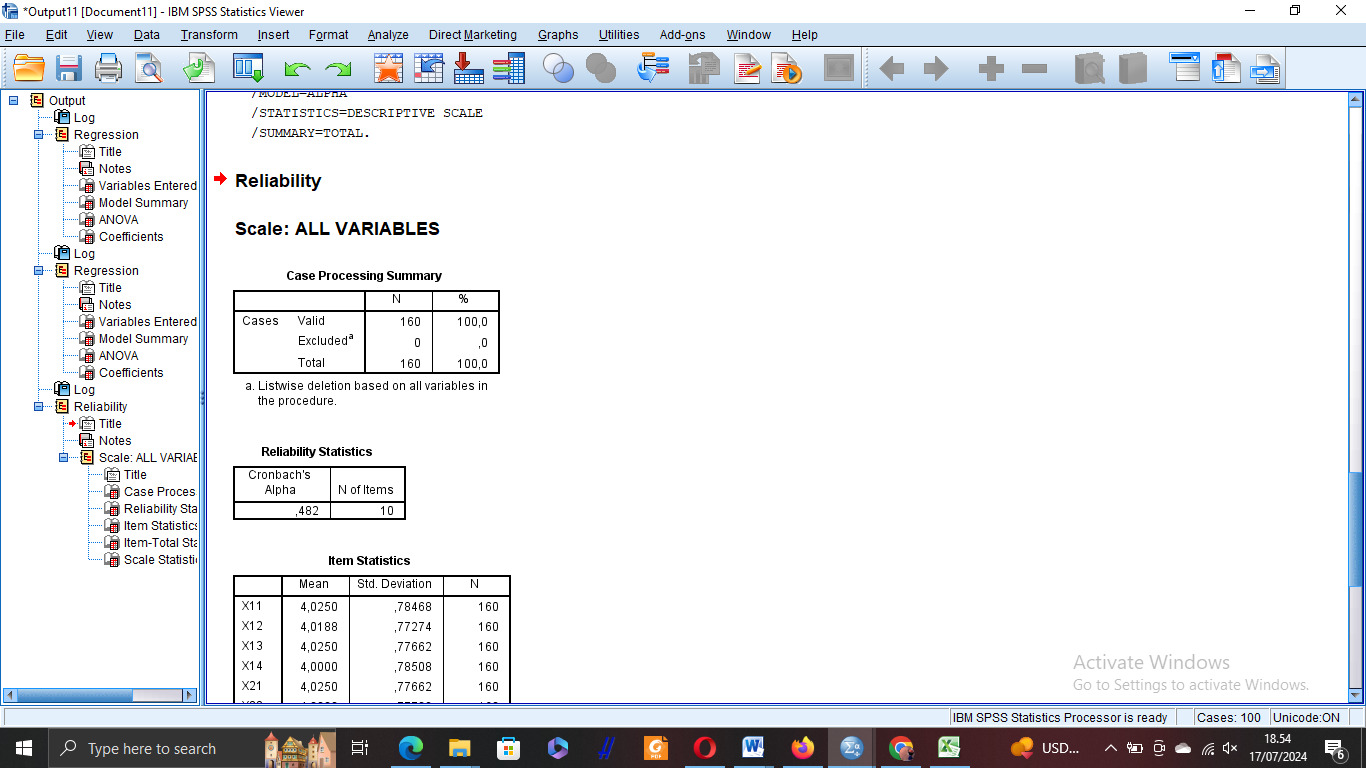
Sumber: Data Yang Diolah, 2024

Berdasarkan hasil pengujian diatas diketahui bahwa nilai variabel kualitas pelayanan lebih besar (4,205), dimana adalah 1,974 maka dinyatakan bahwa diterima. Disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Dan diketahui hasil dari variabel rantai pasok lebih besar (7,270), dimana adalah 1,974 maka disimpulakan 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 tersebur memiliki *Cronbach’s Alpha* (α) suatu pengukuran lebih besar dari 0,6, indikator tersebut dianggap reliabel[13].

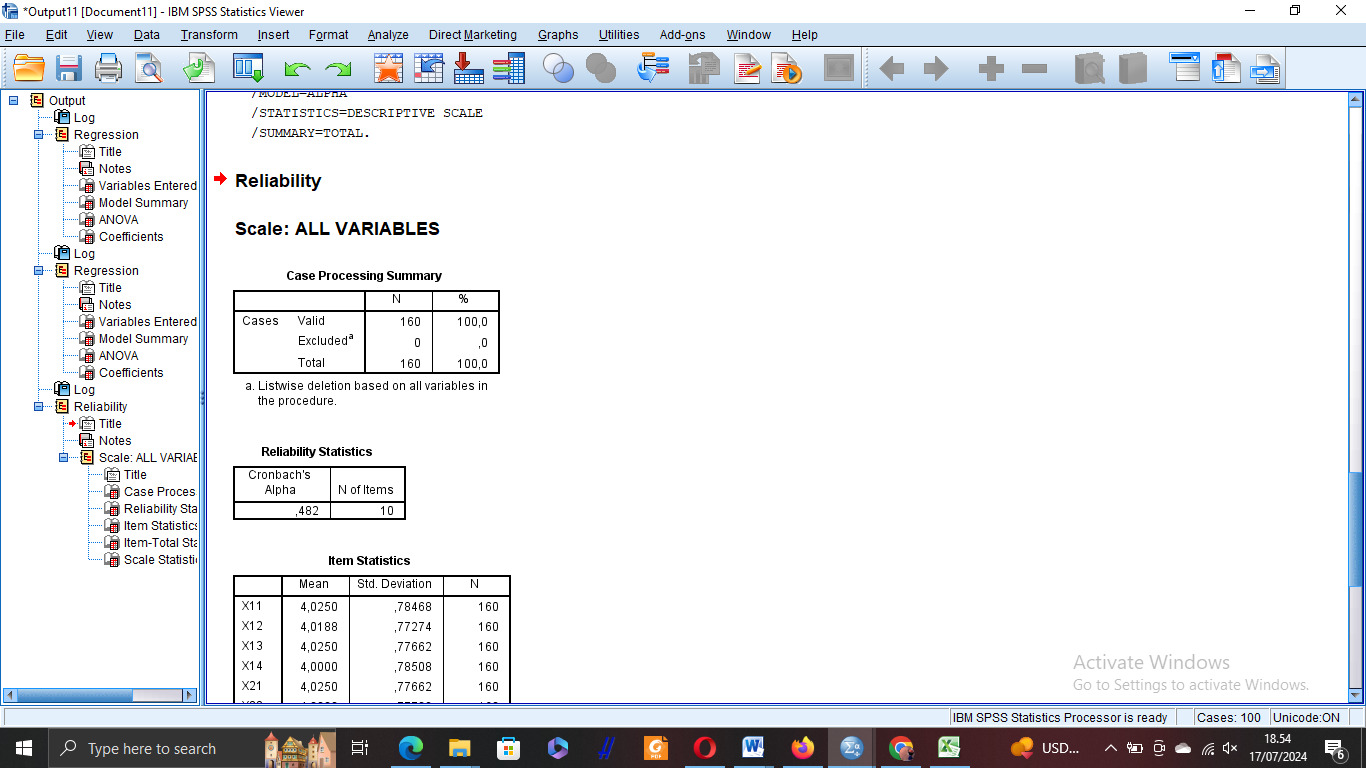
**Gambar 10**  Uji *Reliability : Case Processing Summary*



Sumber: Data Yang Diolah, 2024

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

**Gambar 11**  Uji *Reliability : Statistics*



Sumber: Data Yang Diolah, 2024

Nilai *crobach’s alpha* adalah sebesar 0,482 dan jumlah data adalah 10, maka data tersebut dinyatakan tidak *reliablei,* 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 | *Cronbach’s Alpha* | *Reliability* |
| 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.