

1. Pendahuluan

Kepuasan karyawan secara umum digambarkan sebagai perasaan kepuasan atau kesejahteraan yang diperoleh seorang karyawan dari pekerjaannya; apakah mereka menikmati bekerja atau tidak, menganggap pekerjaan mereka bermakna, atau sejauh mana pekerjaan mereka berdampak negatif secara fisik/psikologis pada mereka (Abuhashesh et al., 2019). Kepuasan kerja karyawan juga menjadi tolok ukur bagi organisasi untuk menentukan produktivitas kerja karyawan dan sebagai jaminan bagi organisasi untuk melihat seberapa loyal karyawan terhadap organisasi. Menurut Kotler and Armstrong (2010) kepuasan karyawan adalah tingkat di mana perkiraan kinerja sesuai dengan harapan.

Motivasi kerja yang dirasakan secara langsung memiliki efek positif pada kepuasan karyawan secara keseluruhan. Kepuasan karyawan secara keseluruhan akan berpengaruh negatif terhadap keluhan dan berpengaruh positif terhadap loyalitas atau kesetiaan karyawan (Frisdiantara & Graha, 2013). Faisal, Musnadi, and Husni (2018) mengemukakan bahwa untuk pencapaian loyalitas, kepuasan kerja karyawan biasanya terpenuhi terlebih dahulu di perusahaan.

Kepuasan karyawan merupakan faktor penting bagi kinerja organisasi karena hal itu berdampak pada banyak masalah terkait ketenagakerjaan. Untuk meninjau dan mengevaluasi kinerja organisasi kita sering harus mengacu pada loyalitas karyawan karena berhubungan langsung dengan tindakan masa lalu dan sekarang dari mengeksplorasi faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas dan retensi karyawan semakin penting bagi organisasi mana pun. Menemukan faktor-faktor yang berpengaruh akan menguntungkan organisasi dalam mengembangkan strategi yang tepat, meningkatkan kinerja, dan mempertahankan keunggulan kompetitif organisasi. Satu lagi faktor kunci untuk loyalitas karyawan adalah kepuasan kerja. Hal ini terkait erat dengan faktor keberhasilan organisasi seperti retensi, loyalitas dan produktivitas (Locke & Dunnette, 1976). Sistem manajemen mutu berbasis sumber daya manusia juga mempengaruhi kepuasan kerja dan loyalitas dapat dipertahankan melalui itu. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja dan loyalitas memiliki korelasi dan sejumlah keadaan termasuk dukungan manajemen, kerja tim dan lingkungan kerja sangat penting untuk kepuasan kerja.

Tabel 1. Absensi PT BPR BKK Demak (Perseroda) Tahun 2023

No	Bulan	Ijin	Sakit	Cuti	Mangkir
1	Januari	8	10	7	2
2	Februari	10	13	8	1
3	Maret	11	12	9	4
4	April	7	8	3	1

Tabel di atas menunjukkan bahwa tingkat loyalitas karyawan dapat diindikasikan dari turun naiknya absensi karyawan. Terlihat untuk jumlah ijin dan mangkir (tanpa ijin) tertinggi terjadi pada bulan Maret 2023 namun pada bulan April mengalami penurunan dan relatif rendah. Pada objek penelitian ini di lembaga perbankan PT BPR BKK Demak (Perseroda) yang kenyataannya masih kurang memperhatikan motivasi kerja terhadap kepuasan karyawan yang diberikan. Hal ini dapat berdampak pada menurunnya produktivitas karyawan, meningkatnya tingkat absensi dan *turnover*, serta berdampak pada loyalitas karyawan.

Oleh karena itu, peneliti menganalisis mengenai pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan karyawan sebagai variabel *intervening* sebagai upaya untuk meningkatkan loyalitas karyawan. Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan adanya research gap pada variabel-variabel yang digunakan pada penelitian. Kesenjangan dalam penelitian sebelumnya yang terkait dengan penelitian ini dirangkum pada tabel 2 sebagai berikut:

Tabel 2. Research Gap

Variabel Dependen	Variabel moderasi	Variabel independen	Pengaruh	Penelitian sebelumnya
Loyalitas karyawan	Kepuasan Kerja	Motivasi Kerja	Berpengaruh	(Chandra, 2015); Wibawa and TiarawCarlo and Ermanno (2016)
			Tidak berpengaruh	Borzaga dan Tortia (2004)
	Kepuasan karyawan	Motivasi	Dapat memediasi	Khuong M, Linh U (2020); Hartono (2013); (Vinita & Sharma, 2015) (Vinita and Sharma 2015)

Ketidakkonsistenan hasil penelitian sebelumnya telah memotivasi peneliti untuk meneliti variabel-variabel tersebut di atas. Sehingga penelitian melakukan penelitian untuk menguji pengaruh motivasi kerja terhadap loyalitas karyawan dengan kepuasan karyawan sebagai variabel intervening.

1.1 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, penulis mengidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut:

- (i) Bagaimana pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan karyawan pada PT BPR BKK Demak?
- (ii) Bagaimana pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja loyalitas karyawan pada PT BPR BKK Demak?
- (iii) Bagaimana pengaruh kepuasan karyawan terhadap kinerja loyalitas karyawan PT BPR BKK Demak
- (iv) Apakah kepuasan karyawan dapat memediasi (*intervening*) motivasi kerja terhadap loyalitas karyawan?

1.2 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- (i) Menganalisis pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan karyawan pada PT BPR BKK Demak.
- (ii) Menganalisis pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja loyalitas karyawan pada PT BPR BKK Demak.
- (iii) Menganalisis pengaruh kepuasan karyawan terhadap kinerja loyalitas karyawan PT BPR BKK Demak.
- (iv) Menganalisis kepuasan karyawan dalam memediasi (*intervening*) motivasi kerja terhadap kinerja loyalitas karyawan.

Manfaat Penelitian

- (i) Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menerapkan teori yang didapatkan oleh mahasiswa selama masa kuliah mengenai pengaruh motivasi kerja terhadap loyalitas karyawan dengan kepuasan karyawan sebagai variabel *intervening*. Penelitian ini dapat dijadikan acuan pada penelitian selanjutnya mengenai pengaruh motivasi kerja terhadap loyalitas karyawan dengan kepuasan karyawan

sebagai variabel *intervening* pada serta memberikan gambaran umum kepada pembaca dalam penentuan topik dari penelitian.

(ii) Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pandangan dan masukan untuk Perusahaan PT BPR BKK Demak (Perseroda) dalam rangka meningkatkan motivasi kerja dan kepuasan karyawan terhadap loyalitas karyawan.

2. KajianPustaka

2.1. Kajian Teori dan PenelitianTerdahulu

A. Motivasi Kerja

Motivasi adalah kemauan seseorang untuk melakukan usaha yang besar untuk mencapai tujuan organisasi. (Robbins,2006). Dari beberapa penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja adalah motivasi, Hasrat atau keinginan seseorang yang dapat membangkitkan semangat kerja dan pencapaian tujuan. Indikator Motivasi menurut David McClelland mengatakan terdapat ada 3 poin, yaitu: (Robins, 2006)

1. Kebutuhan akan prestasi Dorongan untuk mengungguli, berprestasi yang mempunyai hubungan dengan seperangkat standar, bergulat untuk sukses.
2. Kebutuhan akan kekuasaan: kebutuhan untuk membuat orang lain berperilaku sesuai dengan cara yang orang-orang itu dilakukan tanpa adanya paksaan.
3. Kebutuhan akan afiliasi: harapan untuk hubungan antar-pribadi yang akrab dan ramah.

B. Kepuasan Karyawan

Kepuasan karyawan mengacu pada keadaan psikologis karyawan yang melibatkan perasaan atau sikap positif atau negatif mereka terhadap pengalaman mereka dan beberapa aspek spesifik dalam pertemuan layanan (Chang CS, Chen SY and Lan, 2013). Ini adalah kunci keberhasilan bisnis jangka panjang, yang merupakan faktor utama dalam membentuk niat karyawan untuk maningkatkan kinerja kembali di masa depan. Ini memberikan hubungan penting antara fenomena dengan loyalitas merek dan perubahan sikap. Menurut Kotler dan Keller (2012), adapun indikator kepuasan karyawan sebagai berikut:

1. Menjadi lebih setia atau menjadi karyawan yang setia.
2. Membeli lebih banyak jika perusahaan memperkenalkan jasa baru yang menyempurnakan produk yang ada.
3. Memberikan komentar yang menguntungkan tentang produk perusahaan.
4. Kurang perhatian produk dan iklan.
5. Memberikan gagasan-gagasan atau ide kepada perusahaan
6. Membutuhkan biaya karyawan yang lebih kecil baru dari pada biaya karyawan baru, karena transaksi lebih rutin.

C. Loyalitas Karyawan

Loyalitas karyawan adalah manifestasi dari komitmen organisasi, kekuatan relatif dari identifikasi individu dan keterlibatan dalam organisasi tertentu, berdasarkan internalisasi dan identifikasi (Peloso, 2004). Komitmen mencakup keyakinan dan tindakan. Loyalitas mencerminkan respons afektif umum terhadap organisasi secara keseluruhan dan stabil dari waktu ke waktu. Untuk penelitian ini, loyalitas karyawan didefinisikan sebagai ukuran tingkat kontak karyawan komitmen karyawan saat ini terhadap organisasi dan niat mereka untuk tetap bersama organisasi, afiliasi pribadi mereka dengan organisasi, dan advokasi organisasi kepada orang lain. Loyalitas

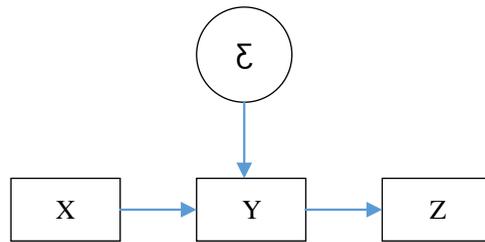
karyawan merupakan suatu bentuk hubungan antara karyawan dan perusahaan tempat mereka bekerja, yang ditandai dengan niat untuk bertahan dalam perusahaan dan melakukan kontribusi terbaik untuk perusahaan. Beberapa indikator yang dapat digunakan untuk mengukur loyalitas karyawan antara lain:

- a. Tingkat absensi dan turnover rate Absensi dan turnover rate yang rendah dapat menjadi indikator bahwa karyawan merasa puas dengan pekerjaan dan perusahaan tempat mereka bekerja, sehingga mereka tidak sering absen atau keluar dari perusahaan.
- b. Niat untuk bertahan dalam perusahaan Niat untuk bertahan dalam perusahaan adalah salah satu indikator loyalitas karyawan yang paling penting. Jika karyawan memiliki niat untuk bertahan dalam perusahaan, mereka cenderung akan melakukan kontribusi terbaik untuk perusahaan.
- c. Kontribusi terhadap perusahaan Kontribusi terhadap perusahaan dapat diukur dari seberapa banyak karyawan berkontribusi terhadap pencapaian tujuan perusahaan dan bagaimana karyawan memperlihatkan komitmen mereka terhadap perusahaan.
- d. Meningkatkan produktivitas Karyawan yang loyal cenderung lebih produktif dan berkontribusi secara positif terhadap kinerja perusahaan, sehingga meningkatkan produktivitas perusahaan.
- e. Membantu memperluas jaringan dan mempromosikan perusahaan Karyawan yang loyal cenderung membantu memperluas jaringan dan mempromosikan perusahaan, misalnya dengan merekomendasikan perusahaan kepada orang lain atau membagikan informasi tentang produk atau layanan perusahaan di media sosial.

D. Penelitian Terdahulu

1. Khuong M, Linh U (2020) yang berjudul *Influence of work-related stress on employee motivation, job satisfaction and employee loyalty in hospitality industry*. Dari hasil penelitian tersebut, semakin tinggi motivasi yang dirasakan karyawan, semakin tinggi tingkat kepuasan kerja yang diperoleh. Akibatnya, memotivasi karyawan sangat penting untuk mencapai kepuasan karyawan di tempat kerja, yang mengarah ke tingkat loyalitas karyawan yang lebih tinggi.
2. Carlo and Ermanno (2016) yang berjudul *Worker Motivations, Job Satisfaction, and Loyalty in Public and Nonprofit Social Services*. Hasil penelitian menunjukkan Kepuasan proses sangat signifikan dalam mempengaruhi loyalitas, dan ini mungkin merupakan konfirmasi sementara tentang pentingnya keterikatan dalam memperkuat hubungan antara pekerja dan organisasi.
3. Dauda, Maishanu, and Mawoli (2013) yang berjudul *Effect of Internal Service Quality on Employee Job Satisfaction: Evidence from Abubakar Gimba Library, IBB University, Lapai – Nigeria*. Studi ini menemukan bahwa, meskipun motivasi kerja internal perpustakaan Universitas serta kepuasan kerja stafnya tinggi, motivasi kerja internal perpustakaan Universitas tidak berdampak signifikan terhadap kepuasan kerja staf perpustakaan.
4. Dharmawan, Ilmi, and Wijaya (2022) yang berjudul *Influence Of Internal Service Quality On Loyalty Medited By Employee Satisfasation*. Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja Internal tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai. Motivasi kerja Internal tidak berpengaruh terhadap Loyalitas Pegawai. Loyalitas berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan.
5. Hartono (2013) yang berjudul *Analisa Pengaruh Motivasi kerja Terhadap Kepuasan kerja Dalam Membentuk Loyalitas Karyawan Di Restoran The Naked Crab Surabaya*. Hasil menunjukkan bahwa motivasi kerja memiliki pengaruh positif dan

signifikan terhadap kepuasan karyawan, dan kepuasan karyawan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas karyawan. Maka kepuasan karyawan adalah variabel intervening antara motivasi kerja dan loyalitas karyawan.



Gambar. Model Penelitian

Keterangan:

X : Motivasi Kerja

Y : Kepuasan Karyawan

Z : Loyalitas Karyawan

ξ : Variabel yang berpengaruh terhadap Variabel Y tetapi tidak diteliti

2.2. Hipotesis Penelitian

H1 : Terdapat pengaruh signifikan motivasi kerja terhadap kepuasan karyawan PT BPR BKK Demak.

Studi sebelumnya telah berfokus pada menyelidiki korelasi antara motivasi karyawan dan kepuasan kerja. Menurut Singh & Tiwari (2011), hubungan positif antara motivasi karyawan dan kepuasan kerja ditunjukkan. Temuan serupa dalam konteks lain juga diungkapkan oleh Tella, Ayeni & Popoola (2007), Saleem, Mahmood & Mahmood (2010). Berdasarkan temuan dari penelitian yang dilakukan oleh Brown and Shepherd (1997), penulis menegaskan bahwa motivasi karyawan secara signifikan dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Apalagi temuan penelitian selanjutnya dari Sabbagha, Martins & Ledimo (2018) menetapkan bahwa motivasi karyawan, kepuasan kerja, dan loyalitas karyawan saling terkait. Di sisi lain, tidak ditemukan hubungan yang signifikan antara motivasi karyawan dan kepuasan kerja dalam penelitian Nazir (2013) pada karyawan jaringan apotek di London. Menurut Catur (1994)

H2 : Terdapat pengaruh signifikan motivasi kerja terhadap kinerja loyalitas karyawan pada PT BPR BKK Demak.

Salah satu factor terpenting yang mempengaruhi loyalitas karyawan adalah motivasi. Motivasi kerja merupakan sesuatu yang dapat membangkitkan semangat dan dorongan untuk bekerja. Loyalitas kerja dipengaruhi oleh motivasi, sehingga orang yang bermotivasi tinggi cenderung lebih loyal dari pada mereka yang kurang termotivasi. Di era globalisasi yang ditandai dengan persaingan yang ketat ini, setiap organisasi harus memperbaiki dan meningkatkan loyalitas karyawannya. Dengan loyalitas karyawan yang tinggi diharapkan daya saing Perusahaan akan meningkat dan keuntungan juga akan meningkat

H3 : Terdapat pengaruh signifikan kepuasan karyawan terhadap kinerja loyalitas karyawan PT BPR BKK Demak.

Kepuasan kerja didefinisikan sebagai sikap positif atau negative seorang karyawan terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja merupakan hasil interaksi karyawan dengan lingkungan/tempat kerja. Dalam hal ini, kepuasan kerja seseorang berbeda-beda. Kepuasan kerja diharapkan dapat menyebabkan seseorang loyal dengan pekerjaan yang tinggi. Salah satu pandangan loyalitas karyawan mengatakan bahwa loyalitas kerja terjadi ketika

karyawan merasa puas dengan pekerjaannya dan memenuhi kebutuhan hidupnya sehingga merasa nyaman bekerja pada perusahaan. Dengan kata lain, semakin karyawan merasa puas dengan pekerjaannya, semakin loyal karyawan tersebut terhadap organisasi, sehingga tingkat perputaran karyawan semakin rendah. Demikian pula, banyak penelitian telah menunjukkan bahwa ada hubungan dan korelasi positif yang signifikan antara kepuasan kerja dan loyalitas karyawan (Fisher, 2000; Petty, Brewer & Brown, 2005; Juni & Shin, 2006; Jawahar, 2006; Wan, 2012; Nkuning & Jamil, 2014).

H4 : Terdapat pengaruh motivasi kerja terhadap loyalitas karyawan dengan kepuasan karyawan sebagai variabel *intervening*.

3. Metode Penelitian

3.1 Populasi

Populasi mengacu pada himpunan atau kelompok dari semua unit di mana temuan penelitian akan diterapkan. Dengan kata lain, populasi dapat didefinisikan sebagai kumpulan dari keseluruhan unit variabel yang mempunyai karakteristik sesuai dengan data yang ditemukan dalam penelitian tanpa adanya generalisasi (Shukla, 2020). Pada penelitian ini, populasi yang digunakan adalah seluruh karyawan di PT BPR BKK Demak.

3.2 Sampel dan Teknik Sampling

a. Sampel

Sampel adalah kelompok tertentu yang akan dikumpulkan datanya. Ukuran sampel selalu lebih kecil dari ukuran total populasi. Menurut Sugiyono (Sugiyono., 2019) mendefinisikan sampel sebagai keseluruhan dari objek yang diteliti dengan karakteristiknya dapat dianggap mewakili keseluruhan dari populasi. Metode SEM digunakan sebagai teknik pengambilan sampel pada penelitian ini. Estimasi ML (Maximum Likelihood) adalah inti dari statistik matematika dan banyak teorema yang membuktikan optimalitasnya secara ketat di bawah kondisi keteraturan tertentu (Miura, 2010). Menurut Wijayanti (Wijayanti, 2008) menyatakan dalam metode ML (Maximum Likelihood) tersapat minimal rasio responden yaitu sebesar 5 responden per variabel yang diamati. Pada penelitian ini digunakan jumlah item kuisioner sebanyak 11 indikator dengan masing-masing 2-3 butir pertanyaan. Sehingga minimum sampel yang diperlukan sebesar 120 responden. Sampel yang ada pada penelitian ini adalah seluruh karyawan di PT BPR BKK Demak yang berjumlah 120 orang.

b. Teknik Sampling

Non-probability sampling pada penelitian ini digunakan sebagai metode dalam penarikan sampel. Pengambilan sampel dengan metode non-probabilitas sampling umumnya menggunakan penilaian subyektif dan memanfaatkan pemilihan unit yang mudah dari populasi. Metode pengambilan sampel non-probabilitas menghasilkan penghematan biaya untuk survei wawancara pribadi; sampel yang dihasilkan sering terlihat agak mirip dengan data sampel probabilitas (Ayhan, 2011). Prosedur penarikan sampel digunakan dengan memperhatikan kaidah-kaidah peluang (*probability*). Pada penelitian ini sampel dikumpulkan dengan metode sensus terhadap keseluruhan populasi.

3.2 Variabel Penelitian

Pada penelitian ini digunakan variabel bebas dependen (terikat) dan variabel independen (bebas) sebagai berikut:

1. Variabel Independen

Variabel independen (X) merupakan variabel yang mempengaruhi variabel dependen atau variabel terikat. Menurut Sugiyono (Sugiyono., 2019) variabel independen adalah variabel-variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Pada penelitian ini variabel independen yang digunakan adalah motivasi kerja

2. Variabel Dependen

Variabel Dependen adalah tipe variabel yang dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel independen. Pada penelitian ini variabel dependen yang digunakan adalah loyalitas karyawan.

3. Variabel Intervening

Menurut Sugiyono (2019:39) variabel intervening (penghubung) adalah variabel yang secara teoritis mempengaruhi hubungan antar variabel independen dan dependen menjadi hubungan yang tidak langsung dan tidak dapat diamati dan diukur. Variabel ini merupakan variabel penyela/antara yang terletak di antara variabel independen dan dependen, sehingga variabel independen tidak langsung mempengaruhi berubahnya atau timbulnya variabel dependen, variabel mediasi pada penelitian ini adalah kepuasan karyawan.

Indikator Variabel Penelitian

Variabel	Indikator	Keterangan
Motivasi kerja	Kebutuhan berprestasi	1. Berusaha meningkatkan kemampuan dan karir. 2. Selalu masuk kerja dan jarang absen. 3. Mendapat pujian atas hasil pekerjaan.
	Kebutuhan berkuasa	1. Usaha untuk memimpin dalam pekerjaan.
	Kebutuhan berafiliasi	1. Memiliki hubungan erat dengan sesama karyawan. 2. Hubungan kerja yang nyaman dan menyenangkan. 3. Saling membantu dalam kesulitan pekerjaan.
Kepuasan karyawan	Menyenangi dan menyayangi pekerjaan	1. Anda ditempatkan sesuai dengan keahlian anda 2. Pekerjaan yang diberikan sesuai dengan latar belakang pendidikan anda.
	Moral kerja	1. Bila ada masalah dalam pekerjaan, anda mendapat dukungan moril dari sesama rekan kerja 2. Anda merasa senang dengan jabatan anda saat ini, karena sesuai dengan yang anda harapkan.

	Kedisiplinan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pimpinan selalu memberikan pengarahan kepada karyawan dalam setiap pekerjaan. 2. Pengarahan langkah langkah dan teknik pelaksanaan pekerjaan tergantung pada atasan
	Prestasi Kerja	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesempatan untuk kenaikan jabatan 2. Kesulitan dalam pekerjaan dapat terpecahkan dengan baik
Loyalitas Karyawan	Menjaga rahasia bisnis organisasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Anda memegang teguh visi, misi dan melaksanakannya dalam tugas sehari-hari 2. Anda merasa loyal terhadap organisasi ini
	Menaati peraturan organisasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menaati peraturan organisasi tanpa pengawasan yang ketat 2. Kesadaran tentang peraturan yang ada
	Toleransi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Anda akan melakukan usaha ekstra untuk memajukan organisasi ini 2. Anda akan menghabiskan sisa karir anda di organisasi ini
	Sikap Tanggap Lingkungan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Anda menemukan kecocokan antara nilai nilai yang anda pegang dengan nilai nilai organisasi ini 2. Anda bersedia melakukan usaha yang maksimal untuk kesuksesan organisasi ini

3.3 Prosedur Pengumpulan Data

Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah data yang diambil dari kuesioner. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah teknik angket dengan menggunakan instrumen yang disebut skala likert.

Tabel Skala Likert

Deskripsi	Nilai
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Pada penelitian ini digunakan kuisisioner sebagai instrumen penelitian yang dibagikan secara online dan offline dengan 3 variabel yang diteliti. Sedangkan, perolehan data pada penelitian ini digunakan teknik sebagai berikut:

a) Teknik Observasi

Observasi dilakukan dengan tujuan unruk mendapatkan pengetahuan secara lebih mendalam dengan dilakukan perilaku aktual. Observasi pada penelitian ini bersifat partisipan, dimana peneliti melakukan pencatatan segala hal yang terjadi selama pengamatan dari pokok yang telah ditentukan sebelumnya. Hasil dari observasi dapat berupa catatan kecil dan tertulis atas pengamatan dan penerimaan yang didapat (Busetto, L., Wolfgang, W., dan Gumbinger, 2020).

b) Teknik Wawancara

Teknik wawancara dilakukan dengan tujuan melakukan percakapan yang mempunyai tujuan dilakukannya. Tujuan tersebut dapat berupa pendapat baik secara objektif maupun subjektif, motivasi maupun mengenai wawasan yang dimiliki oleh narasumber. Keuntungan diadakannya wawancara secara langsung terhadap narasumber adalah meminimalisir terjadinya bias data dan informais yang sering dihadapi oleh peneliti. Selain itu, juga dapat menimbulkan data-data atau informasi yang tidak terduga dapat muncul ketika dilakukan wawancara. Data dari hasil wawanara dapat berupa catatan, rekaman audio atau visual (Busetto, L., Wolfgang, W., dan Gumbinger, 2020). Alasan peneliti memilih metode ini karena bertujuan untuk menggali lebih dalam mengenai data dan informasi yang berkaitan dengan penelitian.

c) Teknik Dokumentasi

Teknik dokumentasi adalah proses yang dilakukan dengan tujuan untuk mendapatkan data dan informasi berupa gambar, dokumen, buku, dan lainnya yang mana dapat mendukung pengamatan. Sehingga penggunaan teknik dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan informasi kemudian diamati dan dianalisis untuk mendapatkan kesimpulan sebagai hasil penelitian (Busetto, L., Wolfgang, W., dan Gumbinger, 2020). Metode dokumentasi menyiratkan bahwa data yang dikumpulkan berasal dari web/internet, video, transkripsi, dan beberapa buku. Penulis menggunakan jurnal, buku, tesis sebagai referensi untuk penelitian ini dan juga untuk mendapatkan data.

3.4 Prosedur Analisis dan Interpretasi Data

Teknik analisa data adalah proses yang dilakukan untuk mengelola data dan informasi yang berupa hasil observasi, hasil wawancara, dan dokumentasi yang didapat secara sistematis. Sehingga dengan metode ini, data dan informasi yang diperoleh dapat terorganisir dengan baik mana data yang penting untuk dilakukan adanya analisa dan perlu dipelajari untuk mendapatkan kesimpulan yang mudah dipahami (Sugiyono., 2019).

Partial Least Square (PLS) digunakan untuk menganalisis jawaban responden. Menurut Ghozali & Latan (2015), tujuan PLS-SEM adalah untuk mengembangkan teori atau membangun teori (orientasi prediksi). PLS digunakan untuk menjelaskan ada tidaknya hubungan antar variabel laten (*prediction*). Selin itu, PLS sifatnya lebih dapat merumuskan simpulan yang lebih tepat karena tidak mengasumsikan data arus dengan pengukuran skala tertentu (I. Ghozali, 2011). Analisis PLS-SEM sendiri terdiri dari *measurement model* dan *structural model*.

1. Uji Model Pengukuran atau *Outer Model*

Model pengukuran menggunakan pendekatan *MultiTrait-MultiMethod*, dengan menguji *validity convergent* dan *discriminant*. Sedangkan uji reliabilitas melalui *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* (Ghozali&Latan, 2015).

a. *Convergent Validity*

Convergent validity yaitu melihat korelasi *itemscore* dengan *score* konstruknya. Nilai paling tinggi ada pada rentang 0,70. Meskipun demikian, *loading* 0,50 sampai 0,60 masih dapat diterima (Ghozali&Latan, 2015).

b. *Discriminant Validity*

Model dikatakan mempunyai *discriminant validity* yang cukup baik jika akar AVE untuk setiap konstruk lebih besar daripada korelasi antara konstruk dan konstruk lainnya dengan nilai >0,50 (Ghozali&Latan, 2015)

c. *Reliability*

Pengukuran reliabilitas dilakukan melalui penilaian *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*. Konstruk dinyatakan *reliable* jika nilai *composite reliability* maupun *cronbach alpha* di atas 0,70.

2. Uji Model Struktural atau *Inner Model*

Inner model adalah hubungan antara variabel laten yang mengacu pada *substantive theory*.

a. *R-Square*

Perubahan nilai *R-Square* menjelaskan mengenai pengaruh variabel laten eksogen terhadap endogennya. Rentang nilai *R-Square* 0,50-0,75 menunjukkan hubungan yang moderate dan kuat (Ghozali & Latan, 2015).

b. *F-Square*

Uji ini untuk mengetahui kebaikan model. Rentang nilai 0,02-0,35 berarti prediktor variabel latennya mempunyai hubungan medium dan besar.

c. *Estimate For Path Coefficients*

Uji ini untuk mengetahui pengaruh antar variabel melalui metode *bootstrapping* (Ghozali & Latan, 2015).