

**ARTICLE INFORMATION**

Received May 9<sup>th</sup> 2023

Accepted June 22<sup>nd</sup> 2023

Published June 24<sup>th</sup> 2023

**Analisis Kompetensi dan Kepuasan  
Kerjaterhadap Kinerja Karyawan melalui  
Motivasi sebagai Variabel Intervening pada PT.  
Astellas Pharma Indonesia**

**Muhammad Rafi Maulana<sup>1</sup>, Sriyono<sup>2</sup>**

<sup>1,2)</sup> Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

email: rafimauu18@gmail.com<sup>1</sup>

**ABSTRAK**

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui dan menjawab permasalahan-permasalahan yang terjadi diperusahaan terkait dengan kompetensi, kepuasan kerja, motivasi dan kinerja karyawan pada perusahaan. Metode penelitian yang dilakukan pada penelitian ini adalah kuantitatif dengan mengambil sampel menggunakan tehnik Proposive sampling yang ditentukan yaitu pada karyawan bagian marketing di perusahaan dengan menggunakan sampel sebanyak 100 karyawan di perusahaan. Hasil Penelitian yang dihasilkan menunjukkan bahwa kompetensi yang dimiliki oleh karyawan dapat meningkatkan kinerja karyawan di perusahaan seperti ketrampilan yang dimiliki karyawan, pengetahuan yang mendalam terkait dengan produk dan kegiatan pemasaran yang dimiliki karyawan dan difasilitasi oleh perusahaan, kepuasan kerja yang diterima oleh karyawan juga berdampak positif terhadap kinerja karyawan sehingga dapat meningkatkan penjualan perusahaan, motivasi juga menjadi faktor pendukung yang dapat meningkatkan kinerja karyawan seperti kebutuhan yang diinginkan oleh karyawan yang berkaitan dengan perusahaan seperti penghargaan dan kebutuhan fisik sehingga kinerja karyawan dapat meningkatkan dan dapat mempengaruhi pekerjaan mereka.

**Kata kunci:** Kompetensi, Kepuasan Kerja, Motivasi, Kinerja Karyawan

**ABSTRACT**

*This study aims to find out and answer the problems that occur in the company related to competence, job satisfaction, motivation, and employee performance in the company. The research method carried out in this study is quantitative by taking samples using the specified proposive sampling technique, namely the employees of the marketing department at the company using a sample of 100 employees in the company. The results of the study indicate that the competencies possessed by employees can improve employee performance in the company such as the skills possessed by employees, in-depth knowledge related to products and marketing activities owned by employees and facilitated by the company, job satisfaction received by employees also has a positive impact on employee performance so that it can increase company sales, motivation is also a supporting factor that can improve employee performance such as the needs desired by employees related to the company such as rewards and physical needs so that employee performance can improve and can affect their work.*

**Keywords:** Competence, Job Satisfaction, Motivation, Employee Performance

## PENDAHULUAN

Pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di era yang serba digital mampu memudahkan dalam setiap operasional pada perusahaan maupun dalam kehidupan sosial masyarakat. Seiring perkembangan teknologi dan informasi yang semakin pesat akan diiringi dengan pertumbuhan dunia usaha yang semakin kompetitif sehingga secara tidak langsung sumber daya yang dimiliki dituntut untuk mampu mengikuti setiap perkembangan dunia usaha yang kompetitif.

Sumber daya manusia adalah salah satu aset yang menentukan efektifitas dan produktifitas suatu organisasi. Keberhasilan suatu organisasi pada dasarnya bergantung pada keahlian dan kemampuan pada karyawan yang membentuknya. Sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan seperti modal, metode dan mesin memberikan hasil yang optimum apabila tidak didukung SDM yang mempunyai kinerja optimum. Sumber daya manusia merupakan faktor yang sangat sentral dalam sebuah organisasi. Adapun bentuk dan tujuannya, sebuah organisasi dibuat berdasarkan visi untuk kepentingan manusia. Begitu juga dalam pelaksanaan misinya maka dikelola dan diurus oleh manusia itu sendiri (Ramaditya, 2020).

Kualitas sumber daya manusia (SDM) sangat dibutuhkan dalam setiap menopang operasional untuk pertumbuhan dan kelangsungan hidup perusahaan, sehingga sangat diperlukan pengelolaan SDM yang tepat sesuai dengan tujuan organisasi. Kualitas yang dimaksud merupakan suatu kompetensi yang dimiliki oleh setiap sdm dalam suatu perusahaan (Kadek dan Adi, 2021).

Pengelolaan akan SDM yang dimiliki amat sangat penting sesuai dengan bidangnya untuk tercapainya suatu tujuan. Dalam menghadapi persaingan bisnis dan perkembangan teknologi yang cepat saat ini, perusahaan dituntut pula untuk memiliki sumber daya manusia yang unggul dan memiliki kompetensi sesuai dengan zamannya. Perusahaan harus mempersiapkan peran yang lebih besar lagi dalam pengelolaan sumber daya manusia terutama dalam hal kesiapan bagaimana standar kompetensi yang harus dimiliki sumber daya manusia tersebut dapat terpenuhi. Adanya hal ini tentunya ke depan dapat mendukung kelancaran diberbagai fungsi operasional perusahaan (Widya, 2016).

Kompetensi merupakan jenis keahlian, pengetahuan, pendidikan dan kemampuan untuk menjalankan suatu kegiatan yang efektif (Simamora, 2004). Kesuksesan organisasi ditentukan oleh mutu SDM melalui kompetensinya, kompetensi akan mendorong seseorang untuk memiliki kinerja terbaik dalam organisasi. Kompetensi, pengetahuan dan kemampuan untuk menangani pekerjaan dapat berpengaruh terhadap target yang diharapkan oleh perusahaan salah satunya dapat dilihat dari pengetahuan atau keahlian pegawai terhadap pekerjaan tersebut dapat menguasai pekerjaan dengan baik atau tidak. Standar kompetensi yang diharapkan oleh perusahaan yaitu sesuai dengan jabatan atau tanggungjawab yang diberikan pada pegawai tersebut.

Kepuasan kerja merupakan salah satu tujuan daripada karyawan yaitu memperoleh sesuai dengan yang diinginkan bahkan lebih daripada yang diinginkan. Menurut Martoyo dalam Winda Kusuma Wardhani (2017) kepuasan kerja (job satification) adalah keadaan emosional karyawan yang terjadi maupun tidak terjadi titik temu antara nilai balas jasa kerja karyawan dan perusahaan atau organisasi dengan tingkat nilai balas yang memang diinginkan oleh karyawan yang bersangkutan. Menurut Robbins (2012), kepuasan kerja merupakan sikap seorang individu terhadap pekerjaannya, untuk membandingkan antara penghasilan yang diterima dengan harapan yang dimiliki

Gibson (2013) mengatakan motivasi adalah kekuatan yang mendorong seseorang karyawan yang menimbulkan dan mengarahkan perilaku. Sedang Luthan, (2011) berpendapat motivation berasal dari kata Latin yakni movere, yang bearti 'bergerak', to move. Arti dari motivasi adalah sebagai kebutuhan keinginan, dorongan, gerak hati diri seseorang.

PT Astellas Pharma Indonesia didirikan pada tahun 2000 sebagai PT Yamanouchi Indonesia. PT Yamanouchi Indonesia mengubah namanya menjadi PT Astellas Pharma Indonesia. Karyawan terutama sales disini bertugas menginformasikan atau mempresentasikan produk ke customer agar mencapai target penjualan.

Permasalahan yang terjadi saat ini dari hasil dugaan sementara dari yang dilakukan oleh peneliti dengan mengambil sampel 5 orang karyawan menunjukkan bahwa pada saat pencapaian target yang dilakukan kurang maksimal di karenakan adanya penurunan hasil target yang telah diberikan oleh perusahaan dengan keadaan real yang didapat oleh karyawan. Hal ini dikarenakan adanya beberapa factor yang diduga mempengaruhi seperti kurangnya kompetensi karyawan dalam menjual produk, motivasi yang menurun dan kepuasan kerja yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan sehingga mengalami penurunan dalam beberapa bulan terakhir ini dan mungkin juga ada pengaruh eksternal yang mungkin berdampak pada kinerja karyawan di perusahaan.

Kinerja karyawan tidak selamanya stabil karena pada suatu waktu bisa terjadi peningkatan yang berefek pada hasil yang optimal sedangkan yang terburuk yaitu ketika kinerja karyawan mengalami penurunan yang akan menurunkan kredibilitas perusahaan itu sendiri. Berdasarkan permasalahan yang disebutkan di atas maka perusahaan diharuskan memiliki cara untuk menghindari terjadinya penurunan kinerja dan beberapa cara untuk mencegah dan menanggulangi masalah penurunan kinerja karyawannya. Misalnya, pada pencegahan penurunan kinerja dilakukan evaluasi hasil kerja. Setiap periode yang telah ditentukan oleh perusahaan dilakukan pengevaluasian hasil kerja karyawan dan beberapa perbaikan agar kualitas karyawan itu sendiri terus meningkat.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Ali Muhajir (2019) menunjukkan bahwa kinerja karyawan dapat meningkat dikarenakan adanya kompetensi yang baik yang dimiliki oleh karyawan dan motivasi yang diberikan perusahaan oleh karyawan sehingga karyawan dapat meningkatkan kinerjanya dengan baik. Hal ini berbanding terbalik dengan penelitian Rini Handayani (2021) yang menunjukkan bahwa pengaruh kompetensi dan motivasi memiliki pengaruh yang sedikit mendukung dilihat dari nilai yang dihasilkan walaupun hasilnya mendekati signifikan dan memiliki nilai yang positif.

Setiap karyawan harus memiliki kompetensi yang baik. Mereka dituntut untuk memiliki *product knowledge* yang baik, karena mereka harus melakukan presentasi produk kepada dokter. Karena hasil presentasi mereka akan mempengaruhi penjualan mereka apakah dokter tersebut mau membeli atau tidak produk tersebut. Namun dibalik tuntutan kerja yang sangat keras, perusahaan PT Astellas Pharma Indonesia berusaha memberikan fasilitas-fasilitas yang mendukung pekerjaan karyawan dan membuat karyawan (*sales*) mempunyai motivasi untuk selalu mencapai target mereka. Jika karyawan (*sales*) mendapatkan fasilitas-fasilitas pendukung yang diberikan oleh perusahaan dengan otomatis karyawan (*sales*) memiliki kepuasan kerja pada perusahaan tersebut. Karena karyawan memiliki kepuasan dalam bekerja, maka secara langsung karyawan akan memiliki kinerja yang sangat bagus ketika sedang melakukan pekerjaannya dan tugas-tugasnya dengan baik dan dapat meningkatkan penjualan pada perusahaan.

## METODE

Metode penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan metodologi deskriptif. Seperti yang dikemukakan oleh (Sugiyono, 2017) bahwa metode penelitian kuantitatif diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Penelitian ini dilakukan di Perusahaan PT Astellas Pharma Indonesia yang beralamat di Plaza Oleos 5th Floor No. 53A, Jalan T.B. Simatupang, RT.002/RW.001, Kecamatan Kebagusan, Jakarta Selatan, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12520.

Populasi dalam Penelitian ini merupakan setiap karyawan pada PT Astellas Pharma Indonesia. Sampel merupakan sub - kelompok ataupun bagian dari populasi yang dipilih guna berperan serta dalam riset ini (Malhotra et al., 2017). Sedangkan menurut (Sugiono, 2015) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang menjadi subyek penelitian tersebut. Adapun sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini menggunakan tehnik *Proposive Sampling* dikarenakan pengambilan sampelnya hanya pada karyawan yang bekerja pada bagian marketing PT Astellas Pharma Indonesia yang

berjumlah 100 orang. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Data kuantitatif yaitu data-data yang berbentuk angka yang diperoleh dari perhitungan secara sistematis maupun dengan rumus statistic.

Penelitian ini menggunakan analisis regresi partial (partial least square/PLS untuk menguji tujuh spekulasi yang diajukan dalam penyelidikan ini. Analisis Partial Least Square (PLS) adalah teknik statistika multivariate yang melakukan perbandingan antara variabel bebas berganda (Jogiyanti, 2013). PLS merupakan salah satu tata cara statistika SEM berbasis varian yang didesain guna menuntaskan regresi berganda ketika terjadi kasus khusus pada informasi yang dikelolah, semacam ukuran sampel riset kecil, terdapatnya informasi yang hilang (*missing value*) serta multikolinieritas. PLS sering- kali disebut pula soft modeling sebab merelaksasi asumsi- asumsi regresi OLS yang ketat, seperti tidak adanya multikolinieritas antarvariabel indpenden (Hamid & Anwar, 2019).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

PT Astellas Pharma Indonesia didirikan pada tahun 2000 sebagai P.T. Yamanouchi Indonesia, anak perusahaan Yamanouchi Pharmaceutical Co., Ltd., sebuah perusahaan farmasi yang berbasis di Jepang. Pada 1 April 2005, Astellas Pharma Inc. didirikan melalui penggabungan Yamanouchi Pharmaceutical Company Limited dan Fujisawa Pharmaceutical Company Limited. Setelah merger ini, PT Yamanouchi Indonesia berubah nama menjadi PT Astellas Pharma Indonesia. Menjadi anggota International Pharmaceutical Manufacturers Group (IPMG) di Indonesia, PT Astellas Pharma Indonesia berkomitmen untuk menghadirkan produk farmasi yang aman, inovatif, dan andal.

Analisis model pengukuran (outer model) menggunakan dua aspek uji yaitu pengujian validitas dan pengujian reliabilitas konstruk (construct reliability and validity) serta pengujian Validitas Diskriminan (discriminan validity).

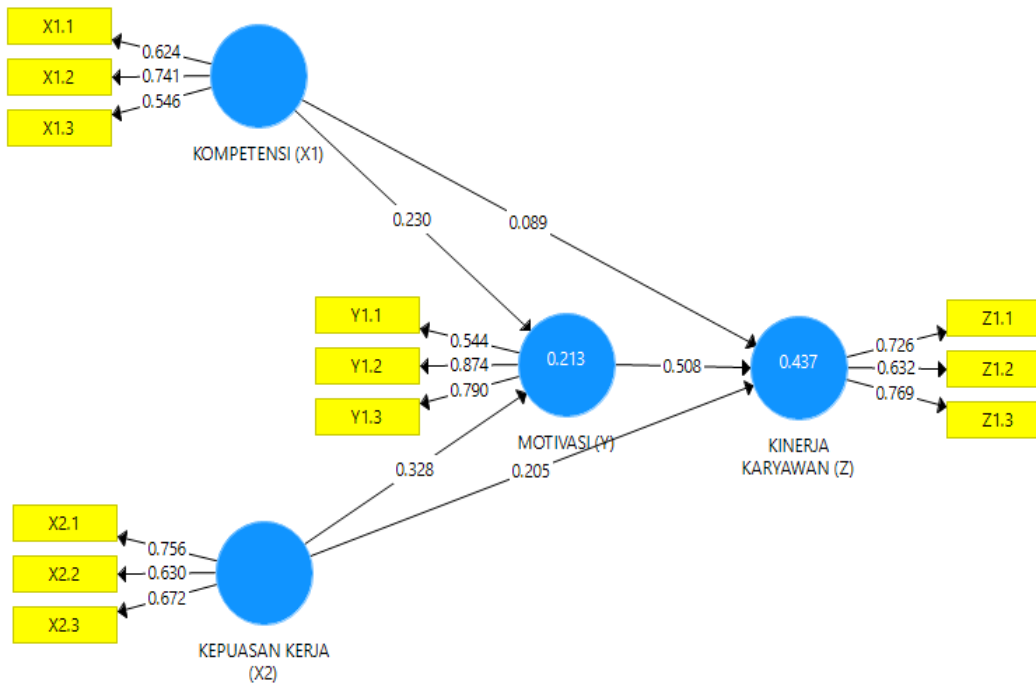
Penjelasan Juliandi (2018) uji validitas berguna untuk mengukur sah atau valid sebuah survey penelitian. Sebuah survey penelitian dianggap substansial jika pertanyaan dalam polling dapat mengungkap sesuatu yang akan diperkirakan oleh survei tersebut. Untuk mengukur validitas, maka harus menguji hubungan dari hubungan antar variabel antara lain: Discriminant Validity dan *Average Variance Extracted (AVE)* dengan nilai AVE yang diharapkan > 0.5 (Wijaya, 2019).

Uji validitas dengan program SmartPLS 3.0 dapat dilihat dari nilai loading factor untuk tiap indikator konstruk. Syarat yang biasanya digunakan untuk menilai validitas yaitu nilai outer loadingnya harus lebih dari 0,70. Lebih lanjut, validitas discriminant berhubungan dengan prinsip bahwa pengukur-pengukur (manifest variable) konstruk yang berbeda seharusnya tidak berkorelasi dengan tinggi, cara untuk menguji discriminant validity dengan indikator refleksif yaitu dengan melihat nilai outer loading untuk setiap variabel harus > 0,70 dan nilainya lebih tinggi dari variabel lainnya (Ghozali, 2016).

**Tabel 1. Tabel Hasil Outer Loading**

	Kepuasan Kerja	Kinerja Karyawan	Kompetensi	Motivasi
<b>X1.1</b>			0.624	
<b>X1.2</b>			0.741	
<b>X1.3</b>			0.546	
<b>X2.1</b>	0.756			
<b>X2.2</b>	0.630			
<b>X2.3</b>	0.672			
<b>Y1.1</b>				0.544
<b>Y1.2</b>				0.874
<b>Y1.3</b>				0.790
<b>Z1.1</b>		0.726		
<b>Z1.2</b>		0.632		
<b>Z1.3</b>		0.769		

Sumber: Data Olahan dari SmartPLS 3.0 (2022)



Sumber: Data Olahan dari SmartPLS 3.0 (2022)

**Gambar 1. Gambar Hasil Outer Loading**

Berdasarkan pengolahan data dalam tabel di atas, diketahui bahwa masing-masing indikator variabel penelitian banyak yang memiliki nilai outer loading > 0,7. Namun, terlihat masih terdapat beberapa indikator yang memiliki nilai outer loading < 0,7. Menurut Duryadi di bukunya yang berjudul Metode Penelitian Ilmiah tahun 2021 menyatakan bahwa, nilai outer loading antara 0,5 – 0,6 sudah dianggap cukup untuk memenuhi syarat convergent validity. Data di atas menunjukkan bahwa nilai outer loading yang di hasilnya dari penelitian ini memiliki hasil nilai outer loading nya bernilai > 0.5 dan memiliki hasil yang positif sehingga hasil penelitian ini dinyatakan valid sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan.

Sedangkan Uji reabilitas yang dikemukakan menurut (Ghozali, 2016), merupakan instrumen untuk mengukur ketergantungan suatu survei yang menjadi penunjuk suatu variabel atau pengembangannya. Sebuah survei seharusnya solid atau dapat diandalkan jika respons individu terhadap pernyataan tersebut dapat diprediksi atau kadang-kadang stabil. Uji Reabilitas dalam pengujian ini adalah uji Cronbach Alpha. Sebuah variabel dinyatakan Handal jika memberikan nilai Composite Reability > 0.60 (Juliandi, 2016). Hasil uji Composite Reability penelitian, dengan membandingkan setiap nilai Composite Reability pada setiap faktor atau instrumen pemeriksaan, ditemukan nilai yang lebih menonjol dari 0,60 sehingga cenderung dinyatakan bahwa instrumen eksplorasi untuk mengukur faktor-faktor dalam penyelidikan ini adalah Reliable. Uji ini dapat dilihat dari tabel 2. yang diidentifikasi dengan efek samping dari uji Composite Reabilitas nya sebagai berikut

Variabel	Composite Reability
Kompetensi (X1)	0.847
Kepuasan Kerja (X2)	0.677
Motivasi (Y)	0.761
Kinerja Karyawan (Z)	0.669

Sumber: Data Olahan dari SmartPLS 3.0 (2022)

Berdasarkan sajian data pada tabel 2 di atas, dapat diketahui bahwa nilai composite reliability semua variabel penelitian > 0,6. Hasil ini menunjukkan bahwa masing-masing variabel telah memenuhi

composite realibility sehingga dapat disimpulkan bahwa keseluruhan variabel memiliki tingkat realibilitas yang tinggi.

Hasil pengujian Discriminant validity merupakan pengukuran dengan refleksi indikator - indikator yang bisa dilihat dari hasil angka cross loading pengukuran dengan konstruk. Jikalau korelasi konstraknya memiliki nilai pengukuran lebih besar dari konstruk lainnya, maka menunjukkan bahwa konstruk latennya meempunyai ukuran pada bagian mereka lebih baik dari ukuran bagian yang lainnya (Ghozali, 2014).

Tabel 3 di bawah ini adalah hasil yang tampil dari pengujian diskriminan validitas yang di proses menggunakan Smart PLS 3.0:

**Tabel 3. Hasil Discriminant Validity**

Variabel	Average Variance Extracted (AVE)
Kompetensi (X1)	0.721
Kepuasan Kerja (X2)	0.688
Motivasi (Y)	0.521
Kinerja Karyawan (Z)	0.679

Sumber: Data Olahan dari SmartPLS 3.0 (2022)

Berdasarkan tabel 3. diatas menunjukkan bahwa hasil nilai dari akar kuadrat AVE pada variabel Kompetensi (X1) dan Kepuasan Kerja (X2) sebesar 0.721 dan 0.688. Nilai tersebut lebih besar daripada Motivasi (Y) dengan nilai AVE sebesar 0.521 dan Kinerja Karyawan (Z) dengan nilai AVE sebesar 0.679. Oleh karena itu, berdasarkan penjelasan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa semua konstruk Discriminant validity dalam model yang diestimasi memiliki nilai validitas diskriminan yang baik sesuai dengan kriteria yang telah di tentukan.

Analisis struktur model atau yang sering disebut juga dengan inner model dapat diuji menggunakan tiga pengujian antara lain yaitu: R-Square, F-Square dan Efek Mediasi yang memiliki 3 efek yaitu : Direct effects, Indirect effects dan Total effects.

#### R - Square

R-Square yaitu pengukuran bagian variasi nilai variabel yang dipengaruhi (Endogen) yang bisa dijelaskan pada variabel yang mempengaruhinya (Eksogen). Ini digunakan untuk memperkirakan apakah model yang dipakai adalah baik atau buruk (Juliandi, 2018).

**Tabel 4. Hasil Pengujian R-Square**

	R-Square	R - Square Adjusted
Motivasi (Y)	0,754	0,773
Kinerja Karyawan (Z)	0.681	0.642

Sumber: Data Olahan dari SmartPLS 3.0 (2022)

Penjelasan yang didapat dari pengujian nilai R-square pada Tabel 4 adalah sebagai berikut: Hasil dari perhitungan R-Square Adjusted Model melalui SmartPLS sebesar 0,773. Yang berarti bahwa kemampuan variabel X1 (Kompetensi) dan X2 (Kepuasan Kerja) melalui Y (Motivasi) dalam menjelaskan Z (Kinerja Karyawan) adalah sebesar 77% dengan demikian model pengujian yang telah dihasilkan R-Square ini menghasilkan hasil yang substansial (kuat) . Dan Kinerja Karyawan memiliki nilai R-Square Adjusted sebesar 0.642 dengan R-Square sebesar 0.741. hal ini menunjukkan bahwa nilai variabel yang dipengaruhi memiliki hasil yang baik sesuai dengan kriteria yang telah di nyatakan menurut Juliandi pada tahun 2018.

#### F-Square

Pengukuran Effect Size (F-Square) yaitu pengukuran yang digunakan dalam menilai sebab yang relative dari suatu variabel - variabel yang mempengaruhi (Eksogen) terhadap variabel - variabel yang dipengaruhi (Endogen). Pengukuran (f-square) disebut juga sebagai Change Effect yang Artinya adalah perubahan nilai ketika variabel eksogen tertentu dihilangkan dari model ini yang dapat digunakan

sebagai evaluasi apakah variabel - variabel yang dihilangkan mempunyai dampak substansi pada konstruk endogen menurut Ghozali (2016).

**Tabel 5. Hasil dari pengujian F-Square**

Variabel	Kepuasan Kerja	Motivasi	Kinerja Karyawan	Kompetensi
Kepuasan Kerja		0,421	<b>0.479</b>	
Motivasi			<b>0.832</b>	
Kinerja Karyawan				
Kompetensi		<b>0,331</b>	<b>0.517</b>	

Sumber: Data Olahan dari SmartPLS 3.0 (2022)

Variabel X1 Kompetensi (X1) dan X2 Kepuasan Kerja (X2) memiliki nilai yang lebih kecil yaitu sebesar 0,421 dan 0,331 terhadap variabel Y (Kinerja Karyawan) sedangkan variabel Y (Motivasi) sebagai variabel Intervening memiliki nilai F sebesar 0.832 yang berarti bahwa variabel Motivasi menjadi memiliki efek dan pengaruh yang besar terhadap variabel Kepuasan dari variabel eksogen terhadap endogen sebagai variabel intervening nya.

**Direct Effect**

Tujuan dari *Direct Effect Analysis* (pengaruh secara langsung) bermanfaat untuk menguji hipotesis pengaruh secara langsung pada variabel yang mempengaruhi (eksogen) terhadap variabel - variabel yang akan dipengaruhi (endogen) (Juliandi, 2018). Kriteria yang dimiliki untuk pengujian hipotesis pengaruh secara langsung (*direct effect*) adalah seperti penjelasan yang akan dijelaskan pada bagian di bawah ini.

**Tabel 6. Hasil Direct Effect**

Variabel	Sampel Asli (O)	Standar Deviasi (STDEV)	T Statistik	P Values
<b>Kompetensi -&gt; Kinerja Karyawan</b>	0,176	0,021	1,988	<b>0,032</b>
<b>Kepuasan Kerja -&gt; Kinerja Karyawan</b>	0,301	0,057	2,022	<b>0,050</b>
<b>Kompetensi -&gt; Motivasi</b>	0,211	0,129	2.276	<b>0,046</b>
<b>Kepuasan Kerja -&gt; Motivasi</b>	0,298	0,012	2,895	<b>0,029</b>
<b>Motivasi -&gt; Kinerja Karyawan</b>	0,192	0,098	2,009	<b>0,049</b>

Sumber: Data Olahan dari SmartPLS 3.0 (2022)

Variabel Kompetensi (X1) terhadap Kinerja Karyawan (Z) memiliki hasil Koefisien jalur sebesar 0.176 dan P-Value sebesar 0.032 (< 0.05) yang artinya, pengaruh X1 (Kompetensi) terhadap Z (Kinerja Karyawan) ialah positif dan signifikan, variabel X2 (Kepuasan Kerja) terhadap Z (Kinerja Karyawan) memiliki hasil Koefisien jalur sebesar 0.301 dan P-Value sebesar 0.050 (< 0.05), yang artinya adalah pengaruh X2 (Kepuasan Kerja) terhadap Z (Kinerja Karyawan) hasilnya adalah positif dan mengalami signifikan dan variabel Kompetensi dan Kepuasan Kerja terhadap Motivasi memiliki hasil nilai P-Value sebesar 0.046 dan 0.029 dengan artinya adalah kedua variabel tersebut memiliki pengaruh secara signifikan dan antara variabel Motivasi terhadap Kinerja Karyawan juga memiliki nilai P-Value sebesar 0.049 yang berarti juga bahwa variabel ini memiliki nilai yang positif pengaruhnya dan mengalami signifikansi yang melebihi 0,05.

**Indirect Effects**

Tujuan dari analisis *indirect effect* adalah untuk menguji hipotesis pengaruh secara tidak langsung pada suatu variabel yang mempengaruhi (Eksogen) terhadap variabel yang dipengaruhi (Endogen) yang diperantarai atau dimediasi oleh suatu variabel mediasi.

**Tabel 7. Hasil Pengujian Indirect Effects**

	Sampe l Asli (O)	Standar Deviasi (STDEV)	T Statistik ( O/STDEV )	P-Values
<b>Kompetensi -&gt; Motivasi -&gt; Kinerja Karyawan</b>	0,117	0,059	1,981	0,048
<b>Kepuasan Kerja -&gt; Motivasi -&gt; Kinerja Karyawan</b>	0,167	0,053	3,153	0,002

Sumber: Data Olahan dari SmartPLS 3.0 (2022)

**Total Effect**

Pengujian Efek total (*total effect*) yaitu total dari direct effect (pengaruh secara langsung) dan indirect effect (pengaruh secara tidak langsung) (Juliandi, 2018). Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan untuk menjawab hipotesis yang diajukan, telah diketahui bahwa ketiga hipotesis semuanya diterima. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen dengan dependen. Berikut ini adalah analisis terkait pengaruh antara variabel sesuai hipotesis yang diajukan:

**Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan pada PT Astellas Pharma Indonesia**

Sebagaimana diketahui, bahwa sumber daya manusia, modal dan teknologi merupakan faktor-faktor yang sangat penting dalam menciptakan kualitas produk. Sumber-sumber tersebut harus digerakkan secara efektif, guna mencapai hasil (output) yang optimal. Untuk mencapi tujuan tersebut diperlukan adanya usaha yang didukung oleh semua pihak secara organisasi baik dari pihak manajemen maupun dari pihak karyawan. Pihak manajemen dalam hal ini, perlu melakukan terobosan terobosan baru untuk menggerakkan sumber daya manusia yang dimiliki tersebut.

Sumber daya yang paling penting diantara sumber daya lainnya adalah sumber daya manusia, karena betapapun canggihnya teknologi yang digunakan, tidak berdaya guna tanpa didukung sumber daya manusia yang handal. Oleh karena itu sumber daya manusia perlu mendapat pengelolaan yang seksama.

Kompetensi merupakan aspek kemampuan seseorang yang meliputi pengetahuan, keterampilan, sikap, nilai, atau karakteristik pribadi yang memungkinkan pekerja mencapai keberhasilan dalam menyelesaikan pekerjaan mereka melalui pencapaian hasil matau keberhasilan dalam menyelesaikan tugas tugas Selanjutnya perilaku yang menunjukkan kondisi kompetensi karyawan kurang memenuhi harapan perusahaan, misalkan : kurang cepat dalam memecahkan masalah, kurang berinovasi dalam bekerja karena selalu menunggu perintah atasan, masih banyak keluhan dari pelanggan tentang kekurangsigapan karyawan di lapangan, belum memahami standar pekerjaan yang baik, informasi dari lapangan belum direspon dengan baik oleh para karyawan yang berada di lapangan maupun dipusat administrasi.

Kinerja karyawan adalah suatu pengukuran ringkas dari kuantitas dan kualitas kontribusi tugas-tugas yang dilakukan oleh individu atau kelompok untuk kerja unit atau organisasi. Dalam Penelitian ini kompetensi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dengan nilai P-Valur sebesar 0,032 dan hal ini di dukung juga dengan penelitian terdahulu yang telah di lakukan oleh Anggun Palupining Tiyas dan Parmin padah tahun 2021 dengan hasil yang menunjukan Berdasarkan hasil uji t diperoleh thitung sebesar 4,052 > ttabel 1,994 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000 < 0,05.

**Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT Astellas Pharma Indonesia**

Kepuasan kerja adalah suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil evaluasi karateristiknya. Menurut Rokib dan Santoso (2019) karyawan yang tingkat kepuasan kerjanya tinggi akan memiliki sikap positif terhadap pekerjaannya, sehingga dapat menunjukkan kinerja yang maksimal guna memenuhi tanggung jawab yang diterima dalam pekerjaannya.



Kepuasan kerja merupakan gambaran perasaan senang dan tidak seseorang karyawan terhadap pekerjaan yang dilakukan, kepuasan kerja merupakan respons emosional pegawai terhadap situasi kerja yang ditentukan oleh pencapaian hasil, memenuhi atau melampaui harapan. Karyawan yang tingkat kepuasannya tinggi akan memiliki sikap positif terhadap pekerjaannya, sehingga dapat menunjukkan kinerja yang maksimal guna memenuhi tanggung jawab yang diterima dalam pekerjaannya.

Kinerja karyawan yaitu sebagai kemampuan individu dalam melakukan sesuatu dengan keahlian tertentu. Kinerja diartikan sebagai hasil evaluasi terhadap pekerjaan yang dilakukan individu dibandingkan dengan kriteria yang telah ditetapkan bersama. Dari kedua pengertian tersebut menunjukkan bahwa kinerja seseorang sangatlah perlu, sebab dengan kinerja akan diketahui seberapa jauh kemampuan seseorang dalam melaksanakan tugasnya. Untuk mengetahui hal itu diperlukan penentuan kriteria pencapaian yang ditetapkan secara bersama-sama.

Dalam Penelitian ini hasil yang didapat dalam perhitungan melalui SmartPLS menunjukkan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dengan P-value sebesar 0,050. Hal ini juga sesuai dengan penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Widya Ariska Sudrajat dan Ahyar Yuniawan pada tahun 2016 yang menyatakan bahwa Berdasarkan perhitungan uji t (t-test) diketahui nilai t untuk variabel insentif sebesar 2,086 dengan signifikansi (sig) sebesar 0,041. Oleh karena sig sebesar  $0,041 < 0,05$ , maka inferensi yang diambil adalah menerima H1, yang artinya "kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja". Semakin tinggi tingkat kepuasan kerja karyawan, maka akan semakin tinggi pula tingkat kinerja dari karyawan produksi pada PT. Kalinga Jati Jepara.

#### **Pengaruh Kompetensi Terhadap Motivasi pada PT Astellas Pharma Indonesia**

Pada organisasi berskala besar, sumber daya manusia dipandang sebagai unsur yang sangat menentukan dalam proses pengembangan usaha, peran sumber daya manusia menjadi semakin penting. Perkembangan dunia usaha akan terrealisasi apabila ditunjang oleh sumber daya manusia yang berkualitas.

Penerapan strategi di dalam suatu perusahaan senantiasa selalu berubah sejalan dengan perkembangan dan perubahan lingkungan industri yang ada. Perubahan tersebut memaksa perusahaan untuk terus menyesuaikan diri dengan perkembangan di lingkungan sekitarnya. Strategi diciptakan untuk dapat memenangkan persaingan dengan menawarkan konsep yang jelas dari produk serta keunggulan khas yang ada didalamnya.

Kompetensi berkaitan dengan kemampuan individu oleh karena itu efektivitas manajemen dalam sebuah organisasi akan berhasil apabila mampu mengenali perbedaan individu yang ada didalamnya. Kompetensi dapat diartikan suatu kemampuan pelaksanaan tugas sesuai dengan ilmu pengetahuan dan ketrampilan serta teknologi dan pengalaman yang berhubungan dengan bidang tugasnya.

Pemberian kompensasi yang sesuai kepadakaryawan merupakan hal yang sangat penting bagi perusahaan dan karyawan. Perusahaan akan mendapatkan karyawan yang bersedia bekerja dan menjalankan tugas-tugas dengan baik, sedangkan karyawan merasa pemberian kompensasi sebagai penghargaan atas kerja yang telah dilaksanakan. Hubungan tersebut akan menentukan kelangsungan hidup dan keberhasilan perusahaan karena Kompensasi merupakan istilah yang berkaitan dengan imbalan-imbalan finansial yang diterima oleh orang-orang melalui hubungan kepegawaian mereka dengan sebuah organisasi, untuk memotivasi karyawan dalam perusahaan adalah dengan jalan pemberian kompensasi kepada mereka.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Kompetensi pada karyawan memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap motivasi dengan nilai P-Value sebesar 0,046. Hal ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Erwinsyah pada tahun 2015 yang menyatakan bahwa variabel kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi kerja karyawan.

#### **Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Motivasi pada PT Astellas Pharma Indonesia**

Kepuasan kerja merupakan faktor penting bagi karyawan dalam mendukung tercapainya tujuan perusahaan. Kepuasan kerja merupakan sikap emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan yang dirasakan karyawan terkait pekerjaannya. Kepuasan kerja karyawan memiliki peran penting dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan. Kepuasan kerja karyawan merupakan salah satu pendorong karyawan dalam meningkatkan motivasi kerja.

Situasi kerja, kondisi lingkungan kerja, dan kepuasan kerja merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi kerja. Motivasi kerja adalah dorongan atau penggerak seseorang terkait pekerjaannya dalam rangka mencapai tujuan perusahaan. Teori motivasi konvensional yang dipelopori oleh F. W. Taylor yang merupakan salah satu teori kepuasan menguatkan asumsi bahwa kepuasan kerja karyawan memiliki pengaruh terhadap motivasi kerja karyawan. Teori ini memfokuskan pada anggapan bahwa keinginan untuk pemenuhan kebutuhannya merupakan penyebab orang mau bekerja keras. Motivasi kerja merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja. Kinerja adalah gambaran pencapaian seseorang dalam suatu periode tertentu berdasarkan standar yang telah ditetapkan.

#### **Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan pada PT Astellas Pharma Indonesia**

Motivasi merupakan proses pemberian motif (penggerak) bekerja kepada para pegawai sehingga mereka mau bekerja demi tercapainya tujuan perusahaan secara efektif dan efisien. Pegawai dalam suatu perusahaan dapat dimotivasi dengan memberikan apa yang menjadi kebutuhan dan keinginannya. Namun pemberian motivasi kerja dapat menjadi sulit karena apa yang dianggap penting bagi seseorang belum tentu penting bagi orang lain. Pada dasarnya faktor-faktor motivasi dikelompokkan menjadi dua kelompok, yaitu faktor internal dan faktor eksternal.

Faktor internal (karakteristik pribadi) dalam motivasi meliputi kebutuhan, keinginan dan harapan yang terdapat di dalam pribadi. Faktor eksternal (karakteristik perusahaan) terdiri dari lingkungan kerja, gaji, kondisi kerja, dan kebijaksanaan perusahaan, dan hubungan kerja seperti penghargaan, kenaikan pangkat, dan tanggung jawab.

Kinerja pegawai adalah seberapa banyak para pegawai memberi kontribusi kepada perusahaan meliputi kuantitas output, kualitas output, jangka waktu, kehadiran ditempat kerja dan sikap kooperatif. Kinerja pegawai menunjuk pada kemampuan pegawai dalam melaksanakan keseluruhan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya.

Penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Astellas Pharma Indonesia memiliki hasil yang positif dan signifikan dengan nilai P-Value sebesar 0,049. Semakin tingginya motivasi yang dimiliki oleh karyawan maka semakin baik pula kinerja yang di hasilkan pada bagian marketing di perusahaan ini. Hal ini sesuai juga dengan penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Kadek Loka Suristya dan Nyoman Rasmien Adi pada tahun 2021 yang menyatakan bahwa pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan ( $X_2 \rightarrow Y$ ) terlihat memiliki  $b_4 = 0,047$ ,  $T_{statistics} = 0,294$  dan  $P \text{ value} = 0,385$ . Besarnya  $T_{statistics} = 0,047 < t_{kritis} = 1,684$  dan  $P \text{ value} = 0,385 > \alpha = 0,05$  dengan demikian maka secara statistik pada  $\alpha = 5\%$ ,  $H_0$  diterima atau  $H_a$  ditolak. Artinya, hipotesis yang menyatakan semakin tinggi motivasi kerja karyawan maka semakin tinggi kinerja karyawan adalah tidak teruji kebenarannya. Dengan kata lain bahwa motivasi belum dapat meningkatkan kinerja karyawan secara signifikan.

#### **Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan melalui Motivasi sebagai variabel intervening pada PT Astellas Pharma Indonesia**

Faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah faktor kemampuan dan faktor motivasi. Kemampuan terdiri dari kemampuan potensi dan kemampuan reality (knowledge + skill). Artinya bahwa karyawan yang mempunyai potensi dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka akan lebih mudah mencapai kinerja yang maksimal. Sedangkan motivasi terbentuk dari sikap seorang pegawai dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi (tujuan kerja).

Sistem kompensasi yang baik memperkuat pertumbuhan pribadi, mengembangkan, dan menjaga orang berbakat agar jangan sampai resign. Tujuan dari pemberian kompensasi sendiri, baik berupa kompensasi langsung maupun tidak langsung, adalah suatu bentuk penghargaan perusahaan terhadap kinerja karyawannya yang selanjutnya penghargaan tersebut mendorong (motivasi) perilaku-perilaku karyawan yang sesuai dengan keinginan perusahaan.

Hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti pada PT Astellas Prahma indonesia menghasilkan bahwa motivasi sebagai variabel intervening memiliki nilai yang positif dan signifikan terkait pengaruhnya antara kompetensi terhadap kinerja karyawan dengan P-Value 0,048 dengan nilai T statistik sebesar 1.981 berarti  $> 1.96$  dan bernilai positif. Sesuai juga dengan penelitian sebelumnya yang telah di lakukan oleh

Mudayana dan suryoko pada tahun 2016 yang menyatakan bahwa ada pengaruh intervening/mediasi motivasi kerja (Z) dalam hubungan variabel kompetensi (X1) terhadap variabel kinerja karyawan (Y) terbukti diterima dengan melihat P-value sebesar  $5.2983 > 1,96$ .

### **Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan melalui Motivasi sebagai variabel intervening pada PT Astellas Pharma Indonesia**

Persaingan global memaksa perusahaan besar maupun kecil untuk lebih sadar akan produktivitas kinerja. Sehingga perusahaan dituntut untuk lebih memperhatikan kualitas sumber daya manusia yang dimiliki dengan memberikan kebutuhan yang diperlukan untuk mengoptimalkan kinerja perusahaannya.

Peningkatan kinerja perusahaan dapat dilakukan dengan beberapa cara misalnya melalui pemberian dorongan motivasi kepada karyawan. Pemberian motivasi ini diharapkan akan mendorong niat karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Meningkatnya kinerja karyawan akan meningkatkan pula kinerja perusahaan. Untuk mendorong karyawan dalam melakukan pekerjaannya agar dapat menghasilkan hasil terbaik yaitu dengan cara memotivasi yang dimulai dengan mempelajari bagaimana cara mempengaruhi perilaku masing individu dari karyawan tersebut.

Pemberian pujian dan diterimanya karyawan sebagai anggota kelompok kerja oleh organisasi secara ikhlas dan terhormat juga pada umumnya berakibat pada tingkat kepuasan kerja yang tinggi. Misalnya seseorang dalam pekerjaannya mempunyai otonomi untuk bertindak, memberikan sumbangan penting dalam keberhasilan perusahaan dan karyawan memperoleh umpan balik tentang hasil pekerjaan yang dilakukannya, sehingga yang bersangkutan akan merasa puas dan terciptanya dorongan motivasi untuk meningkatkan kinerjanya.

Selain itu, Situasi lingkungan yang baik juga akan berpengaruh pada tingkat kepuasan seseorang sehingga mendorong pekerja untuk melakukan pekerjaan yang akan menghasilkan hasil yang optimal. Pada penelitian yang dilakukan pada PT Astellas Pharma Indonesia menunjukkan bahwa motivasi sebagai variabel intervening memiliki pengaruh yang positif dan signifikan pengaruhnya pada kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan marketing dengan nilai P-Value sebesar 0,002 dan memiliki T statistik sebesar 3,153 yang berarti bahwa semakin tingginya motivasi yang dimiliki oleh karyawan maka semakin baik pula kompetensi yang dipunya yang berdampak baik pada kinerja pekerjaannya.

## **PENUTUP**

Berdasarkan hasil yang didapat dari penelitian dan pembahasan Pengujian variabel Kompetensi, Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan melalui Motivasi sebagai variabel intervening pada pegawai PT Astellas Pharma Indonesia, yang didukung dan didasari oleh teori - teori yang telah dijelaskan setiap bab - bab nya, maka sebagai penulis dapat mengambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengaruh variabel Kompetensi dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan.
2. Kompetensi memiliki hasil dan pengaruh positif dan memiliki hasil signifikan secara langsung terhadap variabel Kinerja Karyawan.
3. Kepuasan Kerja memiliki hasil dan pengaruh positif serta secara signifikan terhadap variabel Kinerja Karyawan.
4. Pengaruh variabel Kompetensi, Kepuasan Kerja dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan.
5. Kompetensi memiliki hasil dan pengaruh yang positif dan signifikan secara langsung terhadap variabel Kinerja Karyawan melalui Motivasi sebagai variabel intervening nya.
6. Kepuasan Kerja memiliki hasil dan pengaruh yang positif dan signifikan secara langsung terhadap variabel Kinerja Karyawan melalui Motivasi sebagai variabel intervening nya.

## **REFERENSI**

Adrianto, R. (2021). Kredibilitas Influencer dalam Membentuk Kepercayaan Konsumen Terhadap Brand. *Jurnal Riset Manajemen Komunikasi*, 54–60.

- Ahsyar, T. K. ., Syaifullah, S. ., & Ardiansyah, A. (2020). E-Marketplace Media Pengembangan Promosi Usaha Mikro Kecil Dan Menengah Dinas Koperasi Umkm Kota Pekanbaru. *Jurnal Ilmiah Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*. <https://doi.org/10.24014/rmsi.v6i1.8768>
- Angelita, A. P. N., Sangari, K. A., & Octaviana, S. (2021). *Pengaruh digital Marketing dan Variasi Produk Terhadap Minat Beli di Era Covid 19 pada Pengguna Aplikasi Tokopedia*. 6(8).
- Anggita, R., & Ali, H. (n.d.). *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Susu SGM Bunda (Studi Pada PT. Sarihusada Generasi Mahardika Region Jakarta, Kabupaten Tangerang Selatan)*. 9771. <https://doi.org/10.21276/sb>
- Astutik, Y. (2021). *Begini Perubahan Pola Belanja di Toko Online Selama Pandemi*. <https://www.cnbcindonesia.com/tech>
- Avriyanti, S. (2021). *Strategi Bertahan Bisnis Di Tengah Pandemi Covid-19 Dengan Memanfaatkan Bisnis Digital Usaha Kecil Dan Menengah Kabupaten Tabalong* Shinta Avriyanti Kata Kunci : *Bisnis Digital, E-Commerce, Umkm Digital, Teknologi Informasi, Covid-19 Analyze The Bus*. 5(1), 60–74. <https://doi.org/10.35722/pubbis.v5i1.380>
- Daulay, N. (2017). Pengaruh Kualitas Pelyanan Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian(Studi Kasus Pada Ayam Penyet Surabaya Jl. Dr. Mansyur Medan). *Jurnal Riset Mahasiswa Ekonomi (RITMIK), ISSN: 2407-2680*, 2, 89–110.
- Dewi, A. S., & Intan, P. R. (2021). *pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Kartu Axis pada Mahasiswa di Kota Padang*. 1, 189–197. <https://doi.org/10.24036/jkmp.v1i1>
- Djakasaputra, A., Wijaya, Y. O. A., Utama, S. A., Yohana, C., Romadhoni, B., & Fahlevi, M. (2021). *International Journal of Data and Network Science Empirical study of Indonesian SMEs sales performance in digital era : The role of quality service and digital marketing*. 5, 303–310. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2021.6.003>
- Fadhli, K., & Pratiwi, N. D. (2021). Pengaruh Digital Marketing, Kualitas Produk, dan Emosional terhadap Kepuasan Konsumen Poskopi ZIO Jombang. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(2), 603–612. <https://stp-mataram.e-journal.id/JIP/article/view/684>
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IBM SPSS 21* (Edisi VIII). Universitas Diponegoro.
- Hamid, R. S., & Anwar, S. M. (2019). *STRUCTURAL EQUATION MODELING (SEM) BERBASIS VARIAN: Konsep Dasar dan Aplikasi dengan Program SmartPLS 3.2.8 dalam Riset Bisnis* (1st ed.). PT Ikubator Penulis Indonesia.
- Hidayat, M., Latief, F., & Nianty, D. (2020). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Ketahanan Pengusaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) Selama Wabah COVID 19 di Provinsi Sulawesi Selatan Indonesia*. September. <https://doi.org/10.31219/osf.io/cme2j>
- Hidayat, Muhammad, Latief, F., Widiawati, A., Asbara, N. W., & Zaeni, N. (2021). *Faktor Pendukung Bisnis dan Distribusinya Terhadap Ketahanan Bisnis Di Era New Normal*. 11, 5–15.
- Karima, M. I., & Mulia, D. (2021). *Faktor-faktor yang Mempengaruhi pembelian kopi online di masa pandemi 19-Covid adalah : studi kasus konsumen di Jotey Coffee Shop Konsumen di Kedai Kopi JoteyPembelian Kopi Online di Masa Pandemi Covid-19 Era : Studi*. 2021.
- Kiswardhana, A., & Triputranto, B. (2009). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Proses Keputusan Pembelian ( Studi Pada Customer Service Stasiun Kereta Api Bandung Daerah Operasi II ) Adam Kiswardhana Bambang Triputranto , SE ., MM Diploma 4 Manajemen Bisnis , Politeknik Pos Indonesia*.
- Kuncoro, E. A., & Riduan; (2011). *Cara Menggunakan dan Memakai Path Analysis*. CV.alfabeta.

- Laluyan, Glen Irwinto, Wibowo, Imam, & Setiorini, A. (2019). Implementasi Digital Marketing Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*.
- Lamidi, & Rahadhini, M. D. (2021). *Pengaruh Pemasaran Digital dan Keuangan Terhadap Keberlanjutan Usaha Melalui Kinerja Pemasaran UMKM Kuliner di Surakarta*. 4. <https://doi.org/10.47191/jefms/v4-i6-06>
- Lestari, P., & Saifuddin, M. (2020). *Implementasi strategi promosi produk dalam proses keputusan pembelian melalui digital marketing saat pandemi covid'19*. 3, 23–31.
- Malhotra, N. K. ., Nunan, D. ., & Birks, D. F. (2017). *Marketing Research: An applied approach*. Pearson Education Limited.
- Mawardi, K. (2018). Dampak Pemasaran Digital Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Dan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. *Journal of Materials Processing Technology*, 1(1), 1–8. <http://dx.doi.org/10.1016/j.cirp.2016.06.001><http://dx.doi.org/10.1016/j.powtec.2016.12.055><https://doi.org/10.1016/j.ijfatigue.2019.02.006><https://doi.org/10.1016/j.matlet.2019.04.024><https://doi.org/10.1016/j.matlet.2019.127252><http://dx.doi.org/10.1016/j.cirp.2016.06.001>
- Meywati, N., Handaru, A. W., Wiralaga, H. K., & Abstrak, K. K. (2021). *Pengaruh Strategi Inovasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Selama Pandemi Covid-19*. 2.
- Permatasari, A. M. (2017). *Pengaruh Perpection of Green Product, Brand Personality dan Perceived Quality Terhadap Minat Beli (Studi Empiris yang Dilakukan Pada Konsumen Produk Naava Green Cabang Yogyakarta)*.
- Pradiani, T. (2017). Pengaruh Sistem Pemasaran Digital Marketing Terhadap Peningkatan Volume Penjualan Hasil. *JIBEKA*, 46–53.
- Purnomo, A., Pengaruh, S., Produk, K., Pelayanan, K., Produk, P. K., Dan, K. P., Stie, D., & Malang, A. (n.d.). *DIGITAL MARKETING TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (Studi pada Pelanggan Kedai Hj . S Jl . Kesumba Kota Malang )*. 1–8.
- Putra, G. P., Arifin, Z., & Sunarti. (2017). *PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIANDAN DAMPAKNYA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN ( Survei pada Mahasiswa Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi angkatan 2013 dan 2014 Universitas Brawijaya yang Melakukan Pembelian Paket Data Kampus )*. 48(1), 124–131.
- Putra, H. U., & Antonio, F. (2021). *Jurnal Mantik Anteseden E-Service Quality, Customer Satisfaction and Trust yang Mempengaruhi Customer Intention*. 5(2), 1104–1112.
- Putri, Y. M., Utomo, H., & Mar'ati, F. S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi, Harga Dan Digital Marketing Terhadap Loyalitas Konsumen Di Grand Wahid Hotel Salatiga. *Among Makarti*, 14(1), 93–108. <https://doi.org/10.52353/ama.v14i1.206>
- Rezeki, T., Maryati M, D. E., & Rinaldi, M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan OVO (Studi Kasus Pada Mahasiswa STIE Eka Prasetya). *Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya : Penelitian Ilmu Manajemen*, 6(2), 9–20. <https://doi.org/10.47663/jmbep.v6i2.71>
- Rianto, U., & Windrayani, W. (2021). *pengaruh penerapan marketpalce sebagai strategi digital marketing pada toko bahan bangunan portal network six store terhadap minat pembelian*. 1(2), 1028–1038.
- Rizkiyani, M. S. (2019). *hubungan kualitas produk dan keputusan pembelian terhadap ibu rumah tangga*. 50–51.
- Saputra, G. W., & Ardani, G. A. K. S. (2020). *Pengaruh Digital Marketing, Word Of Mounth, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian*. 9(7), 2596–2620.

- Saveria, R. A. (2016). Analisis Digital Marketing dalam Strategi Integrated Marketing Comunication Kampanye Politik (Studi Kasus Komunikas Teman Ahok). *Skripsi*.
- Simamora, B. (2004). *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. PT Gramedia Pustaka Umum.
- Sinaga, E. P. (2017). *pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian konsumen pada showroom ivo mobil tritura Medan*.
- Subagyo;, Ernestivita, G., Rukmini, M., & Limantara, A. D. (2021). *Pengaruh Promosi Melalui Media Sosial Terhadap Keputusan Pembelian dengan Viral Marketing sebagai Intervening Variable Pengaruh Promosi Melalui Media Sosial Terhadap Keputusan Pembelian Dengan Viral Marketing Sebagai Variabel Intervening*.
- Sugiyono. (2008). No Title. In *Metode Penelitian Bisnis* (p. 118). Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). No Title. In *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (p. 199). Alfabeta.CV.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (1st ed.). 2016.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta, CV.
- Sulistiowati, Y., Pascasarjana, F., & Penggunaan, K. (2021). *Analisis Pengaruh Kemudahan Penggunaan , Promosi dan Keamanan Terhadap Niat Pembelian Kembali Konsumen Tabungan Digital Melalui Kepuasan Pelanggan*. 6.
- Suparyogo, I. (2001). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (B. Alfabeta (Ed.)).
- Taufik, E. R., Khairusy, M., & Salam, R. (n.d.). *THE EFFECT OF ONLINE MARKETING AND E-SERVICE QUALITY ON PURCHASE DECISIONS : AN EMPRIRICAL STUDY ON ONLINE SHOP*. 32(3), 2373–2382.
- Udayana, I. B. N., Lukitaningsih, A., Tjahjono, H. K., & Nuryakin; (2021). *Peran Penting Kemampuan Costumer Bonding untuk Meningkatkan Kinerja Pemasaran di Usaha Kecil Menengah*. <https://doi.org/10.1080/23311975.2021.1932239>
- Usmed, C., Yuliani, F., & Hidayat, T. (2021). *Riset Loyalitas Pelanggan : Kasus Platform E-Commerce Yang Ada Dea*. 12(1), 499–504.
- victoria santoso, A. (2020). Analisis pengaruh digital marketing terhadap repeat purchase dengan customer engagement dan customer experience sebagai variabel intervening pada layanan pesan-antar makanan go-food di surabaya. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 7, 1–12.
- Yanti, F. Y., Laeasati, M., & Perwito; (2021). *PENGARUH DIRECT AND DIGITAL MARKETING TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN RAJUTAN DI CV . KAMPOENG JIMEA | Jurnal Ilmiah MEA ( Manajemen , Ekonomi , dan Akuntansi )*. 5(3), 323–338.
- Yuen, E. F. T., & Chan, S. S. (2010). *Pengaruh kualitas layanan ritel dan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan*. 17, 222–240. <https://doi.org/10.1057/dbm.2010.13>
- Zahara, Z., Rombe, E., Ngatimun, N., & Suharsono, J. (2021). *pengaruh kualitas e-service, kepercayaan konsumen dan pemasaran media sosial niat ,menggunakan jasa transportasi online*. 5, 471–478. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2021.4.001>.