

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian

4.1.1 Sejarah PT. Narindo Solusi Telekomunikasi Tap Lotu

PT. Narindo Solusi Telekomunikasi Tap Lotu merupakan perusahaan terbatas di bawah hukum Republik Indonesia, Narindo telah membangun reputasi yang kuat dalam industri telekomunikasi sebagai aggregator saluran tradisional dan modern. Kami memiliki pengalaman mengoperasikan hingga 15 *Cluster Telkomsel Authorize Partner*. Dengan keahlian dan pengalaman kami, narindo siap menjadi mitra terbaik bagi bisnis anda dalam menyediakan layanan kualitas tinggi dan solusi pembayaran digital yang mudah dan aman. PT. Narindo Solusi Telekomunikasi didirikan pada tahun 2008 dan berlokasi di Kelapa Gading, Jakarta. Perusahaan ini bergerak di bidang perdagangan besar peralatan telekomunikasi.

PT. Narindo Solusi Telekomunikasi (Narindo) berfokus pada penyediaan solusi pembayaran digital. Layanan mereka mencakup pengisian ulang pulsa dan data seluler, pengisian ulang *e-money*, pembayaran *multibiller*, *voucher elektronika*, dan kartu hadiah.

Pada tahun 2017, Narindo diakuisisi oleh PT. Kioson Komersial Indonesia Tbk, sebuah langkah strategi untuk memperluas jaringan distribusi dan memperkuat infrastruktur layanan digital di berbagai daerah. Dengan pengalaman lebih dari 11 tahun, Narindo terus berkomitmen untuk menyediakan solusi pembayaran digital yang inovatif dan andal bagi masyarakat Indonesia.

PT. Narindo Solusi Telekomunikasi juga menyediakan layanan telekomunikasi, *mobile reloads*, *bank switch*, *e-commerce enablers*, *information system*. Berikut ini adalah beberapa pencapaian PT. Narindo Solusi Telekomunikasi: Menjadi aggregator produk telekomunikasi seperti pulsa, paket data, dan modem bundling Menjadi Strategic Business Partner (SBP)

Telkomsel Menjadi eksklusif partner Tiktok untuk penjualan semua produk digital di platformn Tiktok Shop Mengembangkan produk Nabila, dimana kamu bisa beli hampir semua produk digital tanpa ribet download aplikasi Bekerjasama dengan beberapa e-commerce dalam menjalankan bisnis official store Bekerjasama dengan operator Indosat dan XL untuk membuka channel penjualan produk fisik di keempat marketplace PT Narindo Solusi Telekomunikasi memberikan kontribusi signifikan dalam industri telekomunikasi di Indonesia.



Gambar 4. 1 Logo Narindo

PT. NARINDO Solusi Telekomunikasi Tap Lotu adalah nama sebuah perusahaan di Indonesia yang bergerak di bidang telekomunikasi, di mana:

1. PT: Perseroan Terbatas (bentuk badan usaha).
2. NARINDO: Nama Perusahaan.
3. Solusi Telekomunikasi: Menunjukkan bahwa perusahaan ini bergerak di bidang penyediaan solusi/layanan telekomunikasi.
4. Tap Lotu: Merujuk pada lokasi atau wilayah operasional Perusahaan



Gambar 4. 2 PT. Narindo Solusi Telekomunikasi Tap Lotu

4.1.2 Visi Dan Misi PT. Narindo Solusi Telekomunikasi Tap Lotu

➤ **Visi**

BEKERJA IKLAS adalah bagian dari HATI

BEKERJA CERDAS adalah bagian dari OTAK

BEKERJA TUNTAS adalah bagian dari FISIK

➤ **Misi**

KERJA IKLAS : Bekerja dengan memberikan kontribusi dan potensi terbaik dan rela berkorban untuk memberi manfaat bagi orang banyak.

KERJA CERDAS : Bagaimana kita bisa terus beradaptasi dengan perubahan, selalu mencari cara-cara baru, sumber pertumbuhan baru.

KERJA TUNTAS : Transformasi harus tuntas, ini perjalanan panjang, maraton. Harus sabar dan disiplin dalam mengeksekusi seluruh rencana yang

ada.

4.1.3 Struktur Organisasi PT. Narindo Solusi Telekomunikasi tab lotu

Dalam menjalankan roda operasional, setiap organisasi, baik yang berskala besar maupun kecil, tentu membutuhkan struktur yang jelas dan terorganisir. Struktur ini berfungsi layaknya sebuah kerangka bangunan, yang menjadi fondasi dan penopang bagi kelancaran dan efektifitas kerja seluruh elemen didalamnya. Tanpa adanya struktur organisasi yang baik, sebuah organisasi akan rentan terhadap ketidakaturan, konflik internal, dan kesulitan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Struktur organisasi adalah kerangka formal yang menunjukan bagaimana peran, tanggung jawab, dan hubungan hierarkis di atur dalam organisasi memberikan gambaran tentang bagaimana suatu organisasi beroperasi.

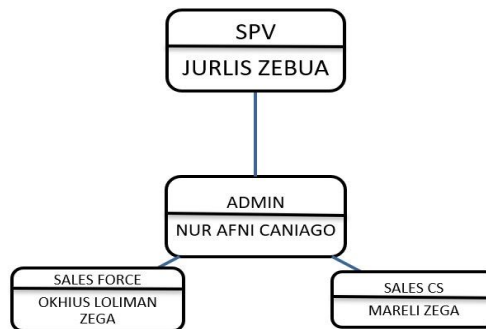
Struktur organisasi ini mendefinisikan bagaimana tugas dibagi, dikelompokkan, dan dikoordinasikan. Dengan menetapkan jalur pelaporan yang jelas, struktur organisasi memastikan kelancaran aliran informasi dan pengambilan keputusan.

Beberapa pengurus memiliki fungsi dan tugas masing-masing, dengan adanya sebuah struktur organisasi maka tanggung jawab dan wewenang anggotanya dapat dipisahkan menjadi beberapa bagiannya.

Struktur organisasi yang terdapat di PT. Narindo Solusi Telekomunikasi Tap Lotu mempunyai beberapa bagian yang dijelaskan dalam gambar berikut ini:



Struktur Organisasi PT. NARINDO SOLUSI TELEKOMUNIKASI TAP LOTU



Gambar 4. 3 Struktur Organisasi PT. Narindo Solusi Telekomuikasi

4.1.4 Uraian Tugas Dan Tanggung Jawab

Tanggung jawab adalah kewajiban yang harus di penuhi oleh seseorang sesuai dengan peran dan posisinya dalam organisasi. Tanggung jawab merupakan bagian dari tugas yang melibatkan aspek moral, etika, dan akuntabilitas. Tanggung jawab berfokus pada bagaimana tugas dilaksanakan dan dampaknya terhadap orang lain, organisasi, dan masyarakat luas.

Berikut Struktur organisasi yang terdapat di PT. Narindo Solusi Telekomuniasi Tap Lotu yaitu:

1. Supervisor (SPV)

Memiliki tugas sebagai yaitu: bertanggung jawab atas kualitas material yang masuk, proses produksi, dan hasil produksi, melakukan inspeksi dan proses hasil produksi, dan melakukan pengecekan kualitas produk yang masuk.

2. Admin

Memiliki tugas sebagai yaitu: Mengumpulkan data penjualan, kasir, merekap penjualan.

3. Sales

Memiliki tugas sebagai yaitu: memperkenalkan dan memperjualkan produk, survei peningkatan penjualan produk, dan memonitoring penjualan pelanggan.

4.1.5 Gambaran umum responden

Penelitian ini terlaksana dengan baik karena adanya dukungan dari lokasi dan orang-orang yang berada pada lokasi penelitian tersebut sebagai responden yang memberikan data dan informasi terkait tentang pengaruh manajemen rantai pasokan terhadap kepuasan konsumen di .PT. narindo solusi telekomunikasi tab lotu.

Berdasarkan metode pengumpulan data yang digunakan, maka penulis telah membagikan angket kepada responden sebanyak 44 orang dengan pernyataan yang sama kepada seluruh responden. Jumlah responden tersebut terdiri dari menejer dan karyawan dengan jumlah 4 orang, selanjutnya 40 orang terdiri dari konsumen atau pelanggan PT.narindo solusi telekomunikasi tab lotu. Dari jawaban seluruh responden atas pernyataan yang diajukan penulis, maka terdapat jawaban yang sama dari responden dan ada juga jawaban yang berbeda sesuai situasi dan kondisi yang dialami oleh masing-masing pelanggan, sehingga penulis menganalisa dan mengumpulkan seluruh jawaban yang dijadikan sebagai data yang akan diuraikan pada analisa dan pembahasan dalam bab ini.

Responden terdiri dari laki-laki dan perempuan. Keadaan responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4. 1Keadaan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	27	61,36%
2	Perempuan	17	38,64%
Jumlah.....		44	100%

Sumber data: olahan penulis, 2025

Seluruh pelanggan memiliki latar belakang pendidikan yang berbeda-beda yaitu, terdapat pelanggan yang berpendidikan D-III, SLTA dan SMP. Berdasarkan tingkat pendidikan dan *skill* yang berbeda-beda tersebut dapat juga mempengaruhi minat beli. Namun, pengalaman dalam berusaha yang dimiliki masing-masing para pelanggan tersebut yang dapat mendukung mereka dalam melaksanakan seluruh rangkaian pekerjaan terlebih dalam upaya meningkatkan kualitas produk sangat diperhatikan untuk mencapai target. Keadaan pendidikan sebagaimana pada tabel di bawah ini:

Tabel 4. 2 Keadaan Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Keterangan
1	D-III	6	14,54%
2	SLTA	17	56,36%
3	SMP	21	29%
Jumlah.....		44	100%

Sumber data: olahan penulis, 2025

4.2 Hasil Penelitian

4.2.1 Verifikasi Data

Berdasarkan tahapan dalam pengolahan hasil penelitian yang diawali dengan verifikasi data yaitu untuk memastikan dan mengecek semua daftar pernyataan angket yang telah disiapkan. Selanjutnya, peneliti melakukan analisis angket tersebut guna mengetahui apakah angket tersebut telah diisi dan memenuhi syarat dengan prosedur yang telah ditentukan. Berdasarkan verifikasi data yang dilakukan peneliti, diperoleh bahwa angket yang telah disebarkan kepada 44 responden telah dikembalikan secara utuh dalam keadaan kondisi baik serta telah diisi sesuai dengan petunjuk pengisian yang

diberikan. Untuk itu, angket yang diterima peneliti selanjutnya diolah sebagai bahan analisa dalam penelitian ini.

4.2.2 Deskripsi Variabel Penelitian

Penelitian ini terdiri dari tiga variabel, pengaruh manajemen rantai pasokan (variable X), dan terhadap kepuasan konsumen (variabel Y). Pendistribusian angket kepada responden sebanyak 44 orang yang didasarkan pada variabel penelitian yang seluruhnya terdiri dari 12 butir pernyataan untuk variabel X dan 12 butir pernyataan untuk variabel Y. Semua pernyataan dalam angket telah dijawab dengan lengkap oleh responden sesuai dengan petunjuk pengisian, yang hasilnya telah didapatkan dan dapat ditunjukkan pada tabel di bawah ini:

Tabel 4. 3 Jawaban Responden Sesuai Dengan
Alternatif Jawaban Untuk Variabel X

Nomor Responden	Butir Soal												Skor
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	
1	5	5	5	5	5	5	3	2	5	3	5	5	53
2	4	5	4	3	5	3	4	5	5	3	5	4	50
3	5	4	5	4	5	5	5	4	3	3	4	3	50
4	3	4	4	5	2	4	4	5	5	3	3	5	47
5	3	4	2	3	3	3	2	2	4	2	4	3	35
6	4	5	4	2	5	4	2	3	4	3	4	2	42
7	5	5	5	5	4	4	3	3	3	2	5	4	48
8	3	4	5	3	2	3	4	2	5	4	4	4	43
9	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	4	56
10	5	5	4	4	5	5	5	3	5	2	5	5	53
11	3	4	5	5	4	3	5	4	5	5	4	3	50
12	3	5	5	3	5	3	5	3	5	5	5	4	51
13	4	5	5	4	5	3	5	3	4	5	4	5	52

14	5	5	5	5	5	5	2	3	3	5	5	5	53
15	5	5	4	5	4	3	4	5	5	3	5	5	53
16	3	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	54
17	4	3	5	2	5	3	3	3	3	5	3	2	41
18	5	5	5	4	5	3	3	5	5	5	5	4	54
19	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	55
20	3	3	3	4	5	3	5	3	5	3	3	4	44
21	5	4	3	3	5	3	4	3	3	3	5	4	45
22	4	3	2	5	2	2	3	5	5	2	2	4	39
23	5	4	5	3	3	4	5	3	5	5	5	5	52
24	4	5	5	4	5	4	2	3	5	5	5	4	51
25	5	5	5	4	4	3	5	4	3	5	4	5	52
26	3	4	5	4	4	3	5	5	5	5	4	3	50
27	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	56
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
29	4	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	4	52
30	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	3	54
31	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	3	56
32	5	5	4	4	5	3	5	5	5	5	4	4	54
33	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	57
34	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	5	37
35	5	3	5	3	5	5	4	4	5	5	5	5	54
36	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	59
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
39	3	3	5	3	3	4	5	3	3	2	5	2	41
40	5	3	5	3	4	4	4	4	4	3	4	3	46
41	3	3	3	3	4	5	5	3	4	5	5	3	46
42	2	3	2	3	4	2	2	4	4	5	5	3	39
43	3	3	5	2	2	3	3	3	3	5	3	3	38
44	5	3	5	3	5	3	4	5	3	3	3	2	44
Total	184	188	195	171	186	167	181	173	190	182	194	175	2186

Sumber data: olahan penulis, 2025

Berdasarkan tabel 4.2 di atas, maka peneliti melakukan rekapitulasi berdasarkan jumlah responden sesuai dengan alternatif jawaban yang dipilih oleh responden. Jika responden memilih alternatif SS (sangat setuju) dibobot dengan nilai 5, alternatif S (setuju) diberi bobot 4, alternatif N (netral) di beri bobot 3, alternatif TS (tidak setuju) diberi bobot 2, dan alternative pilihan STS (sangat tidak setuju) diberi bobot 1. Selanjutnya peneliti melakukan rekapitulasi data pada variabel Y, sebagai berikut :

Tabel 4. 4 Jawaban Responden Sesuai Dengan
Alternatif Jawaban Untuk Variabel Y

Nomor Responden	Butir Soal												Skor
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	5	4	3	4	2	5	4	5	5	3	5	5	50
2	5	3	3	5	3	3	5	5	4	5	3	5	49
3	3	4	5	4	5	4	3	5	2	3	4	5	47
4	2	3	4	3	3	3	4	5	3	3	4	3	40
5	2	3	2	3	2	2	4	3	2	2	4	3	32
6	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	34
7	3	3	5	5	5	3	3	5	5	3	5	5	50
8	4	3	5	3	5	5	3	5	5	3	2	3	46
9	4	4	5	3	5	5	5	5	3	4	3	2	48
10	5	3	5	3	5	5	5	5	5	4	4	4	53
11	5	4	3	5	3	5	5	5	5	5	3	5	53
12	5	4	5	5	4	4	5	4	5	3	4	4	52
13	3	3	5	5	4	5	4	5	3	5	5	3	50
14	5	5	5	3	5	4	5	5	4	5	5	4	55
15	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	3	55

16	5	5	5	5	3	5	4	5	5	4	5	4	55
17	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	3	4	54
18	3	5	3	5	5	3	5	5	3	5	3	4	49
19	4	5	3	4	5	4	5	5	4	5	5	5	54
20	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	3	2	39
21	4	4	5	3	5	3	4	5	3	5	3	3	47
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	4	41
23	3	3	5	5	3	5	5	4	5	3	5	5	51
24	4	3	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	53
25	5	3	5	4	4	5	3	5	5	5	5	4	53
26	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	57
27	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5	5	3	49
28	5	5	5	5	4	5	3	5	3	5	5	2	52
29	3	5	5	4	3	5	4	5	3	4	5	5	51
30	5	5	4	4	4	3	5	4	3	4	5	5	51
31	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	41
32	5	4	5	4	3	4	5	4	5	5	5	5	54
33	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	58
34	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	5	4	42
35	5	5	5	5	5	3	5	5	4	3	5	3	53
36	5	5	5	5	4	2	5	5	4	4	3	4	51
37	4	5	5	5	4	5	4	3	5	3	4	4	51
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	57
39	3	4	5	3	5	4	3	5	3	4	4	2	45
40	3	4	5	4	3	4	4	5	4	3	4	5	48
41	3	5	3	5	4	3	4	3	5	3	4	3	45
42	4	3	2	2	4	3	4	3	4	2	3	3	37
43	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	30
44	4	3	2	4	2	4	3	2	3	2	2	2	33
Total	176	177	182	180	172	171	183	188	173	174	178	161	2115

Sumber data: olahan penulis, 2025

Data pada tabel di atas di dapat dari hasil penyebaran angket kepada responden sebanyak 44 orang. Pembobotan pada tabel di atas dilakukan seperti pada variabel X.

4.3 Uji Analisis Data

4.3.1 Uji Validitas

Uji validitas merupakan suatu alat ukur tes dalam kuisioner. Validitas atau kesahihan menunjukkan sejauh mana alat pengukur yang dipergunakan mampu untuk mengukur apa yang diukur. Adapun untuk interprestasi hasil uji, yakni dengan membandingkan nilai r hitung pada kolom skor total dengan r tabel (misal r tabel = 0,361 pada taraf $\alpha = 0,05$ dan N = responden). Hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai r hitung > r tabel, maka seluruh butir instrumen dinyatakan valid, demikian sebaliknya jika nilai r hitung < r tabel maka seluruh butir instrument dinyatakan tidak valid (Widodo, et.al. 2023:60).

Berikut ini hasil uji validitas butir instrument atau butir soal pada variabel X seperti pada tabel di bawah ini :

Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Variabel manajemen rantai pasokan (X)

No	Butir Soal	<i>Pearson Correlation</i> (r hitung)	r tabel ($\alpha = 5\%$)	Hasil Penelitian
1	X1	0,619	0,297	Valid
2	X2	0,701	0,297	Valid
3	X3	0,562	0,297	Valid
4	X4	0,638	0,297	Valid
5	X5	0,519	0,297	Valid
6	X6	0,585	0,297	Valid
7	X7	0,523	0,297	Valid

8	X8	0,512	0,297	Valid
9	X9	0,507	0,297	Valid
10	X10	0,532	0,297	Valid
11	X11	0,614	0,297	Valid
12	X12	0,567	0,297	Valid

Sumber data: olahan penulis, 2025

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa seluruh butir instrument atau butir soal dari variabel manajemen rantai pasokan (X) yang berjumlah dua belas (12) butir soal dinyatakan valid, hal ini dapat dilihat dari nilai r hitung $>$ r tabel (0,297). Nilai r hitung di dapatkan dari hasil pengolahan data dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 25 dan untuk nilai r tabel di dapatkan dari *degree of freedom* (df) = $n-2$, n adalah jumlah sampel dan pengujian menggunakan uji dua sisi dengan tingkat signifikansi yaitu 0,05. Hasil dari *degree of freedom* (df) = 44 (sampel) - 2 = 42. Nilai r tabel untuk $N = 42$ yaitu 0,297. Kemudian dilanjutkan pengujian validitas untuk variabel Y, seperti pada tabel di bawah ini :

Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Variabel kepuasan konsumen (Y)

No	Butir Soal	<i>Pearson Correlation</i> (r hitung)	r tabel ($\alpha = 5\%$)	Hasil Penelitian
1	X1	0,643	0,297	Valid
2	X2	0,592	0,297	Valid
3	X3	0,727	0,297	Valid
4	X4	0,611	0,297	Valid
5	X5	0,548	0,297	Valid
6	X6	0,605	0,297	Valid
7	X7	0,628	0,297	Valid
8	X8	0,703	0,297	Valid
9	X9	0,586	0,297	Valid

No	Butir Soal	<i>Pearson Correlation</i> (r hitung)	r tabel ($\alpha = 5\%$)	Hasil Penelitian
10	X10	0,607	0,297	Valid
11	X11	0,504	0,297	Valid
12	X12	0,516	0,297	Valid

Sumber data: olahan penulis, 2025

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa seluruh butir instrument atau butir soal dari variable kepuasan konsumen (Y) yang berjumlah dua belas (12) butir soal dinyatakan valid, hal ini dapat dilihat dari nilai $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ (0,297). Nilai $r \text{ hitung}$ di dapatkan dari hasil pengolahan data dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 26 dan untuk nilai $r \text{ tabel}$ di dapatkan dari *degree of freedom* (df) = $n-2$, n adalah jumlah sampel dan pengujian menggunakan uji dua sisi dengan tingkat signifikansi yaitu 0,05. Hasil dari *degree of freedom* (df) = $44 \text{ (sampel)} - 2 = 42$. Nilai $r \text{ tabel}$ untuk $N = 42$ yaitu 0,297.

4.3.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah metode untuk mengukur konsistensi atau keandalan suatu instrumen penelitian, seperti kuesioner atau tes. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa alat ukur memberikan hasil yang stabil dan konsisten dari waktu ke waktu atau antar bagian instrumen itu sendiri.

Berikut ini hasil uji reliabilitas dari variabel promosi dan kepuasan konsumen:

Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.809	12

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa kuesioner pada variabel X memberikan hasil yang stabil dan konsisten, hal ini dapat dilihat dari nilai *Cronbach's Alpha*(0,809) > 0,70. Dengan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,809 berdasarkan kriteria koefisien reliabilitas berada pada rentang nilai 0,700 s.d. 0,900 dengan kesimpulan “Reliabel”. Selanjutnya hasil uji reliabilitas variabel Y seperti pada tabel di bawah ini :

Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.842	12

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa kuesioner pada variabel Y memberikan hasil yang stabil dan konsisten, hal ini dapat dilihat dari nilai *Cronbach's Alpha*(0,842) > 0,70. Dengan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,842 berdasarkan kriteria koefisien reliabilitas berada pada rentang nilai 0,700 s.d. 0,900 dengan kesimpulan “Reliabel”.

4.3.3 Uji Koefisien Korelasi

Uji koefisien korelasi merupakan bagian dari statistik inferensial yang digunakan untuk mengetahui tingkat hubungan atau asosiasi antara dua variabel. Dalam penelitian ini, korelasi digunakan untuk mengetahui apakah ada hubungan yang signifikan antara dua variabel, seberapa kuat hubungan tersebut dan arah hubungan (positif atau negatif). Berikut hasil uji koefisien korelasi seperti pada tabel di bawah ini :

Tabel 4. 9 Hasil Uji Koefisien Korelasi

Correlations			
		total_x	total_y
total_x	Pearson Correlation	1	.718**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	44	44
total_y	Pearson Correlation	.718**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	44	44

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa variabel manajemen rantai pasokan (X) memiliki hubungan yang kuat dan positif terhadap variabel kepuasan konsumen (Y). Hal ini dapat dilihat dari nilai *Pearson Correlation* sebesar 0,718, dari kriteria interpretasi koefisien korelasi berada pada rentang nilai 0,600 s.d 0,799 dengan koefisien korelasi “Kuat”. Selanjutnya nilai p-value sebesar 0,000, nilai ini kurang dari alpha (5%), maka terbukti bahwa dengan tingkat signifikansi 5% variabel manajemen rantai pasokan dan kepuasan konsumen memiliki korelasi yang signifikan secara statistik.

4.3.4 Uji Regresi Linear Sederhana

Regresi linear sederhana adalah suatu metode statistik yang digunakan untuk menganalisis hubungan antara satu variabel independen (X) dan satu variabel dependen (Y) dalam bentuk garis lurus. Tujuannya adalah untuk memprediksi nilai Y berdasarkan X serta mengetahui pengaruh X terhadap Y. Hasil uji regresi linear sederhana dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4. 10 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a					
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
Model		B	Std. Error	Beta	t
1	(Constant)	9.945	5.754		1.728
	total_x	.767	.115	.718	6.683

a. Dependent Variable: total_y

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa :

- Nilai a = angka konstan dari *unstandardized coefficients*. Pada penelitian ini nilainya sebesar 9.945, angka ini merupakan angka konstan yang mempunyai arti bahwa jika tidak ada pengaruh manajemen rantai pasokan (X) maka nilai konsisten terhadap kepuasan konsumen (Y) adalah sebesar 9.945
- Nilai b = angka koefisien regresi. Nilainya sebesar 0,767. Angka ini mengandung arti bahwa setiap penambahan 1% pengaruh manajemen rantai pasokan (Variabel X) maka kepuasan konsumen (Variabel Y) akan meningkat sebesar 0,767.
- Karena nilai koefisien korelasi pada penelitian ini positif (+) maka dengan demikian dapat dikatakan bahwa manajemen rantai pasokan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, sehingga persamaan regresinya adalah $Y = 9.945 + 0,767 X$.

4.3.5 Uji Koefisien Determinan (R²)

Teori Uji Koefisien Determinasi (R²) adalah konsep penting dalam statistik regresi yang digunakan untuk mengukur seberapa baik model regresi dapat menjelaskan variasi variabel dependen (Y) berdasarkan variabel independen (X). Uji koefisien determinan pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 4. 11 Hasil Uji Koefisien Determinan

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.718 ^a	.515	.504	4.991

a. Predictors: (Constant), total_x

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa nilai koefisien determinasi atau R Square adalah sebesar 0,515. Nilai R Square 0,515 ini berasal dari pengkuadratan nilai koefisien korelasi atau “R” yaitu $0,718 \times 0,718 = 0,515$. Besarnya koefisien determinasi (R Square) adalah 0,515 atau sama dengan 51,5%. Angka tersebut mengandung arti bahwa variabel promosi berpengaruh terhadap minat beli konsumen sebesar 51,5%. Sedangkan sisanya 48,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

4.3.6 Uji Hipotesis (Uji t)

Uji t merupakan salah satu uji hipotesis penelitian dalam analisis regresi linear sederhana. Uji t bertujuan untuk mengetahui apakah variabel bebas atau independent (X) secara parsial berpengaruh terhadap variabel terikat atau dependen (Y). Uji t dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 4. 12 Uji Hipotesis (Uji t)

Coefficients ^a					
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
Model		B	Std. Error	Beta	t
1	(Constant)	9.945	5.754		1.728
	total_x	.767	.115	.718	6.683

a. Dependent Variable: total_y

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa nilai signifikansi (Sig.) variabel X (manajemen rantai pasokan) adalah 0,000. Karena nilai sig. $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa H1 diterima, artinya terdapat pengaruh manajemen rantai pasokan (variabel X) terhadap kepuasan konsumen (variabel Y).

4.4 Pembahasan

1. Berdasarkan hasil analisis data menggunakan regresi linier sederhana, diperoleh bahwa manajemen rantai pasok memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada PT. Narindo Solusi Telekomunikasi Tab Lotu. Nilai koefisien korelasi (r) menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara variabel manajemen rantai pasok dan kepuasan konsumen, sementara nilai koefisien determinasi (R^2) mengindikasikan bahwa persentase variabilitas kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh manajemen rantai pasok.

Temuan ini menjawab rumusan masalah pertama dalam penelitian, yaitu sejauh mana pengaruh manajemen rantai pasok terhadap kepuasan konsumen. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa aspek kecepatan pengiriman, responsivitas terhadap perubahan permintaan, pemanfaatan teknologi informasi, dan hubungan baik dengan konsumen berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kepuasan pelanggan.

Secara teoritis, hasil ini sejalan dengan pendapat para ahli yang menyatakan bahwa efektivitas manajemen rantai pasok akan berdampak langsung pada kualitas layanan yang diterima konsumen. Dari perspektif praktis, PT. Narindo Solusi Telekomunikasi Tab Lotu perlu mempertahankan dan meningkatkan kinerja rantai pasoknya, khususnya dalam memastikan pengiriman tepat waktu, menjaga ketersediaan produk, serta memanfaatkan teknologi untuk mempercepat proses layanan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa manajemen rantai pasok yang dikelola secara efektif akan mampu meningkatkan kepuasan konsumen, memperkuat loyalitas pelanggan, dan mendukung keberlanjutan bisnis perusahaan.

2. Hasil uji validitas variabel x dan variabel y menunjukkan bahwa pernyataan angket yang diajukan layak atau valid. Hal ini dapat dilihat dari nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel. Nilai r tabel pada penelitian ini sebesar 0,297.
3. Hasil uji reliabilitas variabel x dan variabel y menunjukkan bahwa seluruh pernyataan angket yang diajukan konsisten atau andal. Hal ini dapat dilihat dari nilai cronbach's alpha > besar dari 0,70.
4. Hasil uji koefisien korelasi menunjukkan bahwa variabel x memiliki hubungan yang kuat terhadap variabel y, hal ini dapat dilihat dari nilai hasil penelitian sebesar 0,718. Artinya bahwa dalam melaksanakan kegiatannya PT. Narindo solusi telekomunikasi tidak lepas dari pengaruh manajemen rantai pasokan untuk meningkatkan kepuasan konsumen sehingga mampu bersaing dan mendapatkan keuntungan yang maksimal.
5. Hasil uji regresi linear sederhana menunjukkan bahwa variabel x memiliki pengaruh yang positif terhadap variabel y, hal ini dapat dilihat dari persamaan regresi linear $Y = 9.945 + 0,767 X$.
6. Hasil uji koefisien determinan menunjukkan bahwa variabel manajemen rantai pasokan (X) memberikan sumbangan kontribusi terhadap variabel kepuasan konsumen (Y) sebesar 51.5%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ikut dibahas dalam penelitian ini. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Huo, Li, and Gu 2024) dalam

jurnalnya yang berjudul “Dampak ketahanan rantai pasok terhadap kepuasan pelanggan dan kinerja keuangan: Kombinasi pendekatan kontingensi dan konfigurasi” menunjukkan bahwa secara parsial variabel promosi memberikan sumbangan kontribusi terhadap variabel minat beli konsumen sebesar 73.8%.

7. Hasil uji hipotesis (uji t) menunjukkan bahwa H_a diterima dan H_o ditolak, artinya bahwa variabel manajemen rantai pasokan memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan konsumen di PT. Narindo solusi telekomunikasi. Hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian bahwa nilai signifikansi (Sig.) variabel X (manajemen rantai pasokan) adalah 0,000. Karena nilai sig. $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa H_1 diterima, artinya terdapat pengaruh manajemen rantai pasokan (variabel X) terhadap kepuasan konsumen (variabel Y). Hasil penelitian ini juga sejalan dengan Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Kadar et al. 2022) yang menyatakan bahwa manajemen rantai pasok yang efektif dapat meningkatkan kepuasan konsumen melalui kecepatan pelayanan, kualitas produk, dan ketersediaan barang. Temuan ini menunjukkan bahwa penerapan manajemen rantai pasok di PT. Narindo Solusi Komunikasi Tab Lotu telah berjalan baik sehingga mampu memberikan dampak positif terhadap kepuasan konsumen.

1.5 keterbatasan penelitian

Dalam penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan, antara lain:

1. Keterbatasan data – Data yang digunakan hanya diperoleh dari responden di PT. Narindo Solusi Komunikasi Tab Lotu sehingga hasil penelitian ini belum tentu dapat digeneralisasikan pada perusahaan lain dengan karakteristik berbeda.
2. Instrumen penelitian – Penggunaan kuesioner dengan pertanyaan tertutup membatasi peneliti untuk menggali informasi yang lebih mendalam terkait persepsi responden.

3. Waktu penelitian – Penelitian dilakukan dalam periode waktu yang relatif singkat sehingga tidak mampu menangkap perubahan dinamika manajemen rantai pasok dan kepuasan konsumen dalam jangka panjang.
4. Variabel penelitian – Penelitian ini hanya memfokuskan pada pengaruh manajemen rantai pasok terhadap kepuasan konsumen, sementara faktor lain seperti kualitas layanan, harga, dan loyalitas pelanggan belum dianalisis lebih lanjut.