

**PENGARUH *CUSTOMER BEHAVIOR AND CUSTOMER KNOWLEDGE*  
TERHADAP *CREDIT DEVICIOUS MAKING* DENGAN *LOYALTY CUSTOMER*  
*SEBAGAI VARIABEL MODERASI*  
(STUDI KASUS PADA DUTA SAMI JAYA LEKOK)**

Adam Aji Pangestu<sup>1</sup>  
Fahmi Abdullah<sup>2</sup>

\*Email : [adamajipangestus05@gmail.com](mailto:adamajipangestus05@gmail.com)<sup>1</sup>

\*Email : [fahmiabdullah@itbyadika.ac.id](mailto:fahmiabdullah@itbyadika.ac.id)<sup>2</sup>

Prodi Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi Bisnis, Institut Teknologi Bisnis Yadika Pasuruan

**ABSTRAK**

Berdasarkan latarbelakang penduduk sekitar koperasi yang mempunyai karakter beragam dan kurangnya pengetahuan tentang ketentuan koperasi seperti cara menjadi anggota atau syarat mengajukan kredit, ini membuat masyarakat enggan bahkan mengajukan kredit.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh variabel *Customer Behavior* dan *Customer Knowledge* terhadap variabel *Credit Devicious Making* dan variabel moderasi *Loyalty Customer* terhadap pengaruhnya *Customer Behavior* dan *Customer Knowledge* ke variabel *Credit Devicious Making*.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan *sample* rumus slovin, Populasi penelitian ini anggota tetap Koperasi Mandiri Duta Sami Jaya, pengumpulan data menggunakan kuesioner dibantu alat uji SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan *Customer Behavior* dan *Customer Knowledge* berpengaruh signifikan terhadap *Credit Devicious Making*, *Loyalty Customer* tidak mampu memoderasi *Customer Behaviour* dan *Customer Knowledge* terhadap *Credit Devision Making*. Sehingga disimpulkan variabel moderasi *Loyalty Customer* tidak mampu memoderasi semua variabel dependen terhadap variabel independen. atau disebut dengan *predictor moderartion*.

Kata Kunci : *Customer Behavior*, *Customer Knowledge*, *Credit Devicious Making* dan *Loyalty Customer*

**ABSTRACT**

*Based on the background of the population around the cooperative which has diverse characters and a lack of knowledge about cooperative provisions such as how to become a member or requirements for applying for credit, this makes people reluctant to even apply for credit.*

*The purpose of this research is to determine and explain the influence of the Customer Behavior and Customer Knowledge variables on the Credit Devicious Making variable and the Customer Loyalty moderating variable on the influence of Customer Behavior and Customer Knowledge on the Credit Devicious Making variable.*

*This research uses quantitative methods with the Slovin formula as a sample. The research population is permanent members of the Mandiri Duta Sami Jaya Cooperative. Data collection uses a questionnaire assisted by the SPSS test tool.*

*The research results show that Customer Behavior and Customer Knowledge have a significant effect on Credit Devicious Making, Customer Loyalty is unable to moderate Customer Behavior and Customer Knowledge on Credit Devision Making. So it is concluded that the Customer Loyalty moderating variable is unable to moderate all dependent variables on the independent variables. or called predictor moderation.*

Keywords: *Customer Behavior*, *Customer Knowledge*, *Credit Devicious Making* and *Customer Loyalty*

## PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi saat ini banyak berbagai gejala dan dinamika yang muncul dalam masyarakat luas, dari aspek sosial, ekonomi, Pendidikan bahkan aspek kebudayaan dan juga berpengaruh. Salah satu kondisi masyarakat kita saat ini semakin mengarah pada konsumtif yang berlebihan tanpa melihat kondisi materi yang ada. Sejalan dengan perkembangan ekonomi, kebutuhan masyarakat terhadap jasa Lembaga keuangan juga meningkat baik dari segi kuantitas maupun dari segi kualitas. Lembaga keuangan disini meliputi Lembaga bank dan non bank meskipun dalam masalah perekonomian Lembaga keuangan perbankan yang lebih mendominasi. Berdasarkan pengamatan peneliti menunjukkan bahwa dengan adanya faktor yang ada disekitar koperasi mempunyai karakter penduduk yang sangat beragam yaitu rata rata penduduk disekitar koperasi dengan pekerjaan yang mayoritas sebagai nelayan dan peternak sapi dilingkungan sekitar dan didalam faktor tersebut bisa jadi hal yang dimiliki kekayaan yang belum mampu untuk dijadikan sebagai penentu pengambilan kredit dan kurangnya pengetahuan tentang koperasi seperti didalam ketentuan yang ada dikoperasi yaitu jikalau ingin menjadi anggota koperasi atau ingin mengajukan kredit ada hal yang harus dipenuhi.

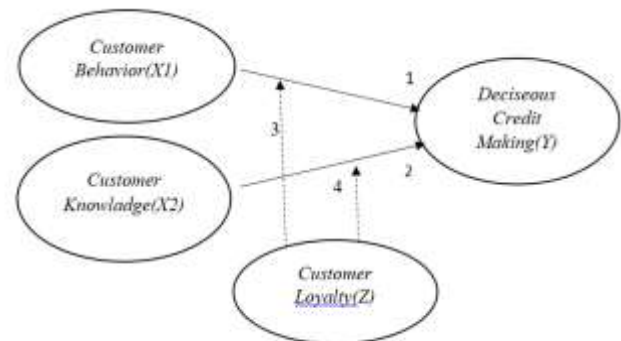
Penelitian ini mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh (Wibowo, 2010) menyatakan bahwa perilaku konsumen sangat berpengaruh terhadap pengambilan keputusan kredit. Selain itu penelitian juga dilakukan oleh (Aditya, 2019). Variabel Perilaku Pelanggan dan loyalitas pelanggan secara parsial tidak berpengaruh terhadap pengambilan keputusan kredit, perilaku pelanggan dan loyalitas pelanggan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengambilan keputusan kredit. Juga penelitian yang dilakukan oleh Romdhoni & Sari, 2018) menyatakan bahwa menyatakan bahwa pengetahuan nasabah sangat berpengaruh terhadap pengambilan keputusan kredit. Tujuan yang di ingin dicapai dari penelitian ini adalah : Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh *Customer behaviour* dan *customer knowledge* terhadap *credit devision making*, menjelaskan *Loyalty Customer* mampu memoderasi pengaruh *Customer behaviour* dan *customer knowledge* terhadap *credit Devision Making*.

Menurut (Sugiyono, 2015) Menyatakan bahwa proses hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Hipotesis yang di ajukan dalam penelitian ini adalah :

- H<sub>1</sub> : Terdapat pengaruh *Customer behavior* terhadap *Devicious credit making*
- H<sub>2</sub> : Terdapat pengaruh *Customer knowledge* terhadap *Devicious credit making*
- H<sub>3</sub> : Terdapat *Loyalty Customer* mampu memoderasi *Customer behavior* terhadap *Devicious credit making*
- H<sub>4</sub> : *Loyalty Customer* mampu memoderasi *Customer Knowledge* terhadap *Devicious credit making*

Menurut (Sunarto, 2018) Perilaku konsumen adalah tindakan dan kegiatan yang dilakukan oleh individu, kelompok dan organisasi berkaitan dengan memilih, membeli dan menggunakan barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan. Menurut Pengetahuan nasabah (*purchase knowledge*), dan pengetahuan pemakaian (*usage knowledge*)” semua informasi yang dimiliki mengenai berbagai macam produk dan jasa, serta pengetahuan lainnya yang terkait dengan produk dan jasa tersebut dan informasi yang berhubungan dengan fungsinya sebagai penggunaan. (Kotler & Pengetahuan, 2010). Menurut (Fitriastuti, 2013), kecerdasan emosional (*Emotional Intelligence*) adalah kemampuan seseorang untuk mendeteksi serta mengelola petunjuk – petunjuk dan informasi emosional. Menurut (sugiono, 2014) pelanggan yang loyal atau setia adalah seseorang yang melakukan pembelian atau menggunakan jasa ulang dengan yang sama, memberitahukan kepada konsumen yang potensial lain dari mulut ke mulut. Keputusan Nasabah dalam Mengambil Kredit adalah pemilihan dari dua atau lebih pilihan keputusan pengambilan kredit, artinya bahwa seseorang dapat membuat keputusan, haruslah tersedia alternatif lainnya Menurut (Philip Kotler, 2010).

Penelitian terdahulu yang mendasari penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh (Wibowo, 2010) dengan judul Pengaruh Perilaku konsumen terhadap keputusan pengambilan kredit. Penelitian yang dilakukan oleh (Aditya, 2019) dengan judul Analisis Perilaku Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Terhadap Pengambilan Keputusan Kredit Di Koperasi Simpan Pinjam Baitul Maal Wattamwill (Bmt) Medan Johor. Penelitian yang dilakukan (Romdhoni & Sari, 2018) dengan judul Pengaruh Pengaruh , pengetahuan, sikap nasabah terhadap keputusan pengambilan kredit. Penelitian yang dilakukan oleh (Kurniawan, 2018) dengan judul Pengaruh Pengetahuan (Knowledge), Keyakinan (Confidence), Keterampilan (Skill) dan Religiusitas Intrinsik tentang Perbankan Syariah terhadap Keputusan Pengambilan Kredit.



Gambar 2 Kerangka Pikir

Sumber : Pengolahan Data 2022

## METODE

Adapun Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif Populasi dalam penelitian ini adalah Anggota Koperasi Mandiri Duta Sami Jaya yang terdiri dari 165 anggota yang terdaftar sebagai anggota tetap koperasi. Teknik pengambilan sampel yang

digunakan dalam penelitian ini adalah *random sampling* yaitu secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu, maka *sample* dalam penelitian ini adalah anggota tetap dari Koperasi Mandiri Duta Sami Jaya yang masih aktif dalam pengambilan kredit telah mencapai tiga kali pencairan, penentuan ukuran sampel pada penelitian ini menggunakan rumus Slovin dengan taraf kesalahan 5%. Sumber data dalam penelitian ada dua yaitu data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari sumber pertama baik dari individu maupun kelompok. Data ini diperoleh langsung dari sumbernya yaitu anggota tetap dari Koperasi Mandiri Duta Sami Jaya yang masih aktif yang telah menjadi objek dalam penelitian ini, data sekunder adalah data yang telah dikumpulkan oleh peneliti melalui pihak kedua. Data sekunder dalam penelitian ini adalah data-data Koperasi Mandiri Duta Sami Jaya yang masih aktif. Data yang di peroleh secara tidak langsung, yaitu diperoleh peneliti dari dokumen-dokumen perusahaan dan buku-buku literatur yang memberikan informasi tentang penelitian.

Adapun teknik Pengumpulan Data yaitu : Wawancara adalah teknik pengambilan data dengan cara bertanya secara langsung dengan anggota Koperasi Mandiri Duta Sami Jaya yang masih aktif. Wawancara ini untuk memperoleh data primer serta menggali informasi lain yang menyangkut gambaran umum perusahaan. Kuisisioner adalah teknik pengambilan data yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan kepada responden dengan panduan kuisisioner. Observasi adalah teknik penelitian dimana peneliti melakukan pengamatan secara langsung pada obyek penelitian. Studi pustaka adalah teknik pengambilan data yang dilakukan dengan membaca buku, literatur, jurnal-jurnal, atau referensi yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan.

### **Analisis Deskriptif**

Menurut (Ghozali, 2016) statistic deskriptif memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata, standar deviasi, varian, maksimum, minimum, sum, range, kurtosis dan skewness (kemencengan distribusi). Analisis ini merupakan teknik deskriptif yang memberikan informasi tentang data yang dimiliki dan tidak bermaksud menguji hipotesis.

### **Uji Validitas**

Validitas berasal dari kata *validity* yang mempunyai arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Suatu tes atau instrument pengukur dapat dikatakan mempunyai validitas tinggi apabila alat ukur tersebut menjalankan fungsi ukur, atau memberikan hasil ukur, yang sesuai dengan maksud dilakukannya pengukuran tersebut. Tes yang menghasilkan data yang tidak relevan dengan tujuan pengukuran dikatakan sebagai tes yang memiliki validitas rendah (Azwar, 2019). Untuk menguji validitas instrument digunakan alat bantu statistik berupa program komputer menggunakan SPSS for windows, dengan melihat *corrected item total correlation*. Keputusannya yaitu jika nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel maka item – item

indikator tersebut valid dan sebaliknya serta uji validitas ini menggunakan level signifikan 5%.

### **Uji Reliability**

(Ghozali, 2016) uji reliabilitas adalah tingkat kestabilan suatu alat pengukur dalam mengukur suatu gejala atau kejadian. Semakin tinggi reliabilitas suatu alat pengukur, semakin stabil pula alat pengukur tersebut untuk mengukur suatu gejala dan sebaliknya jika reliabilitas tersebut rendah maka alat tersebut tidak konsisten dalam pengukuran SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik Cronbach Alpha ( $\alpha$ ). Suatu variabel dikatakan *reliable* jika memberikan nilai ( $\alpha$ ) 0,60. Dalam melakukan perhitungan Alpha, digunakan alat bantu program computer yaitu SPSS for Windows.

### **Uji Asumsi Klasik**

Dalam penelitian ini agar mendapatkan nilai pemeriksaan yang efisien dari persamaan linier berganda perlu dilakukan pengujian dengan memenuhi persyaratan asumsi klasik yang mengikuti uji multikolonieritas, uji heteroskedastisitas, dan uji normalitas.

### **Uji Multikolonieritas**

bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*independent*). Untuk mendeteksi ada tidaknya Multikolonieritas di dalam model regresi adalah sebagai berikut :

### **Uji Heteroskedastisitas**

bertujuan menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual atau pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2016). Ada salah satu cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya Heteroskedastisitas, diantaranya melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Deteksi ada tidaknya Heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot antara SRESID dan ZPRED dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi dan sumbu X adalah residual (Y prediksi - Y sesungguhnya) yang telah di *studentized*.

### **Uji Normalitas**

bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu memiliki distribusi normal. Dalam hal ini, ada dua cara untuk mendeteksi residual berdistribusi normal atau tidak, yaitu : Analisis Grafik. Terdapat salah satu cara termudah untuk melihat normalitas residual adalah dengan melihat grafik histogram yang membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal.

## Analisis Statistik

Didalam uji normalitas dengan grafik dapat menyatakkan kalau tidak hati-hati secara visual keliatan normal, padahal secara statistic bisa sebaliknya. Oleh karena itu dianjurkan disamping uji grafik harus dilengkapi dengan uji statistic. Uji statistik sederhana dapat dilakukan dengan melihat nilai kurtois dan skewness dari residual. Pada prinsipnya normalitas dapat di deteksi dengan melihat penyebaran data pada sumbu diagonal dari grafik atau dengan melihat histogram dari residualnya, dan berikut adalah dasar pengambilan keputusan :

## Moderated Regression Analysis (MRA)

Model regresi moderasi MRA (*Moderated Regression Analysis*) yaitu aplikasi khusus untuk regresi linear berganda dimana dalam persamaan regresinya mengandung unsur perkalian dua atau lebih variabel independen (Ghozali, 2016). Analisis ini digunakan untuk menguji hubungan antara variabel independen dan dependen yang dalam hubungannya tersebut terdapat faktor yang dapat memperkuat dan memperlemah, variabel ini disebut juga variabel independent kedua. Untuk menguji regresi dengan variabel moderasi adalah menggunakan uji interaksi. Uji interaksi yaitu aplikasi dari regresi linear berganda dimana dalam persamaan mengandung unsur interaksi.

Tabel 3  
Konsep, Variabel, Indikator dan Item

Variabel	Indikator	Item
<i>Custumor Behavior (X1)</i>	1. Tipe pelanggan	1.menginginkan proses pencairan lebih cepat 2.digunakan untuk keperluan pribadi. 3.Digunakan untuk keperluan berwirausaha
	2. Peranan konsumen	1.Sebagai pengambilan kredit yang mudah 2.Melakukan angsuran sesuai dengan ketentuan yang berlaku
	3. Perilaku Pelanggan	1.Koperasi memiliki perilaku yang baik 2.Keinginan yang dihasilkan sangat baik sesuai dengan harapan 3.Ramah terhadap koperasi
<i>Customer Knowledge (X2)</i>	1. Pengetahuan nasabah	1.mengetahui penawaran jasa di koperasi 2.mengetahui suku bunga di koperasi mandiri duta sami jaya 3.memahami alur peminjaman di koperasi mandiri duta sami jaya
	2. Pengatahuan pengambilan kredit	1.Persyaratan mudah di pahami 2.jarak koperasi lebih dekat dari rumah 3.pencairan langsung tanpa survey
<i>Credit Deviciuos Making (Y)</i>	1. Performance karyawan	1.Karyawan melayani dengan cepat dan tepat 2.Karyawan berpakaian rapi dan sopan 3.Karyawan memiliki pengetahuan yang baik
	2. Kepuasan penawaran kredit	1.Karyawan menawarkan kredit dengan ramah 2.Karyawan menjelaskan tentang persyaratan yang mudah 3.Karyawan berpenampilan rapi
	3. Penyediaan informasi	1.Petunjuk mudah dipahami 2.Lokasi kantor duta sami jaya mudah dicapai.
<i>Loyalty Customer</i>	1. Loyalitas berdasarkan	1.Tidak membutuhkan waktu yang lama dalam pencairan.

(Z)	kesadaran	2.Mempunyai manfaat bagi usaha kecil maupun besar
	2. Loyalitas berdasarkan pengaruh	1.Mampu meyakinkan dan dapat dipercaya oleh nasabah 2.Pencairan sangat mudah dibandingkan kopersi lain.
	3. Loyalitas berdasarkan komitmen	1.Memberikan bonus kepada nasabah setiap bulan 2.Pengajuan kredit lebih dari pada yang pertama.
	4. Loyalitas berdasarkan Tindakan	1. mengajak masyarakat sekitar untuk pengambilan kredit 2. nasabah menjadi anggota tetap dikoperasi mandiri duta sami jaya

Sumber : Hasil Pengolahan data 2023

## HASIL

Deskripsi Responden

Sudah Menjadi Anggota

Tabel 6  
Karakteristik Responden Berdasarkan Sudah Menjadi Anggota

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ya	117	100.0	100.0	100.0

Sumber : Data Output SPSS 16,00 diolah 2023

Berdasarkan data pada tabel diatas dapat dijelaskan bahwa responden yang berstatus sudah menjadi anggota sebanyak 117 orang atau 100,0%. Hal ini menunjukkan keseluruhan responden sudah menjadi anggota koperasi.

Berdasarkan Usia

Tabel 6  
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
17-27 Tahun	22	18.8	18.8	18.8
28-38 Tahun	38	32.5	32.5	51.3
39-49 Tahun	33	28.2	28.2	79.5
>49 Tahun	24	20.5	20.5	100.0
Total	117	100.0	100.0	

Sumber : Data Output SPSS 16,00 diolah 2023

Berdasarkan data pada tabel diatas dapat dijelaskan bahwa responden yang berusia antara 17-27 tahun sebanyak 22 orang atau 18,8%, yang berusia antara 28-38 tahun sebanyak 38 orang atau 32,5%, yang berusia 39-49 tahun sebanyak 33 orang atau 28.2%, yang berusia di atas 49 tahun sebanyak 24 orang atau 20,5%. Berdasarkan data tersebut, maka usia responden yang paling banyak adalah berusia di antara 39-49 tahun.

Berdasarkan Jenis Kelamin Responden

Tabel 7  
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Y Laki-laki	87	74.4	74.4	74.4
ali Perempuan	30	25.6	25.6	100.0
d Total	117	100.0	100.0	

Sumber : Data Output SPSS 16,00 diolah 2023

Berdasarkan data pada tabel diatas dapat dijelaskan bahwa responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 87 orang atau 74,4% dan sisanya berjenis kelamin perempuan, yaitu 30 orang atau 25,6%. Hal tersebut menunjukkan bahwa responden laki-laki lebih banyak dari pada responden perempuan.

Berdasarkan Pendidikan Responden

Tabel 8

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan  
Pendidikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
SLTA	98	83.8	83.8	83.8
Valid S1	19	16.2	16.2	100.0
Total	117	100.0	100.0	

Sumber : Data Output SPSS 16,00 diolah 2023

Berdasarkan data pada tabel diatas dapat dijelaskan bahwa responden berpendidikan SLTA sebanyak 98 orang atau 83,8% dan sisanya berpendidikan S1 yaitu sebanyak 19 orang atau 16,2%. Hal tersebut menunjukkan bahwa responden berpendidikan SLTA lebih banyak.

Berdasarkan Kredit Responden

Tabel 8

Karakteristik Responden Berdasarkan Kredit  
Berapa Kali Kredit

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
4-6 Kali	63	53.8	53.8	53.8
Valid 7-10 Kali	54	46.2	46.2	100.0
Total	117	100.0	100.0	

Sumber : Data Output SPSS 16,00 diolah 2023

Berdasarkan data pada tabel diatas dapat dijelaskan bahwa responden berapa kali kredit 4-6 kali sebanyak 63 orang atau 53,8% dan berapa kali kredit 7-10 kali sebanyak 54 orang atau 46,2%. Hal tersebut menunjukkan bahwa responden pengambilan kredit 4-6 kali lebih banyak.

Berdasarkan Nominal Kredit

Tabel 9

Karakteristik Responden Berdasarkan Nominal Kredit  
Nominal Kredit

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Rp 7jt - Rp 10jt	49	41.9	41.9	41.9
Valid > Rp 10jt	68	58.1	58.1	100.0
Total	117	100.0	100.0	

Sumber : Data Output SPSS 16,00 diolah 2023

Berdasarkan data pada tabel diatas dapat dijelaskan bahwa responden nominal kredit Rp7jt – Rp10jt sebanyak 49 orang atau 41,9% dan responden nominal kredit diatas Rp10jt sebanyak 68 orang atau 58,1%. Hal tersebut menunjukkan bahwa responden nominal kredit diatas Rp10jt lebih banyak.

## ANALISIS DATA

### Uji Validitas

Tabel 13

Uji Validitas Variabel *Customer Behavior* (X1)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	28.2821	13.773	.701	.847	.831
X1.2	28.4188	14.814	.643	.567	.839
X1.3	28.3675	15.010	.579	.423	.846
X1.4	28.3162	15.925	.442	.272	.860
X1.5	28.2991	14.418	.648	.821	.838
X1.6	28.3675	14.734	.608	.557	.842
X1.7	28.1624	14.568	.686	.531	.834
X1.8	28.4188	15.435	.534	.546	.850

Sumber : Data Output SPSS 16,00 diolah 2023

Pada data tabel diatas menggambarkan bahwa setiap nilai r hitung atau koefisien validitas dapat dilihat pada setiap indikator pertanyaan lebih besar dari pada r tabel. Pada variabel *Customer Behavior* (X1) yang mempunyai 8 pertanyaan, maka nilai  $df = 117$  (jumlah responden) - 8 = 109 dan r tabel = 0.186. Hasil analisis nilai validitas pada tabel *Corrected Item Total Correlation* menunjukkan bahwa nilai X1.1 menyatakan 0.701 > 0.186, nilai X1.2 menyatakan 0.643 > 0.186, nilai X1.3 menyatakan 0.579 > 0.186, nilai X1.4 menyatakan 0.442 > 0.186, nilai X1.5 menyatakan 0.648 > 0.186, nilai X1.6 menyatakan 0.608 > 0.186, nilai X1.7 menyatakan 0.686 > 0.186 dan nilai X1.8 menyatakan 0.534 > 0.186 Dapat disimpulkan bahwa hasil analisis tersebut nilai variabel *Customer Behavior* (X1) memenuhi uji validitas dan dapat dikatakan valid.

Tabel 14

Uji Validitas Variabel *Customer Knowledge* (X2)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	20.1282	9.009	.701	.832	.862
X2.2	19.9744	9.163	.710	.829	.861
X2.3	19.9402	9.643	.586	.411	.880
X2.4	20.0684	8.409	.719	.638	.860
X2.5	20.0256	8.905	.732	.796	.857
X2.6	19.9060	9.017	.726	.842	.858

Sumber : Data Output SPSS 16,00 diolah 2023

Pada data tabel diatas menggambarkan bahwa setiap nilai r hitung atau koefisien validitas dapat dilihat pada setiap indikator pertanyaan lebih besar dari pada r tabel. Pada variabel *Customer Knowledge* (X2) yang mempunyai 6 pertanyaan, maka nilai  $df = 117$  (jumlah responden) - 6 = 111 dan r tabel = 0.184. Hasil analisis nilai validitas pada tabel *Corrected Item Total Correlation* menunjukkan bahwa nilai X2.1 menyatakan 0.701 > 0.184, nilai X2.2 menyatakan 0.710 > 0.184, nilai X2.3 menyatakan 0.586 > 0.184, nilai X2.4 menyatakan 0.719 > 0.184, nilai X2.5 menyatakan 0.732 > 0.184 dan nilai X2.6 menyatakan 0.726 > 0.184 Dapat disimpulkan bahwa hasil analisis tersebut nilai variabel *Customer Knowledge* (X2) memenuhi uji validitas dan dapat dikatakan valid.



Tabel 15  
Uji Validitas Variabel *credit devicious making* (Y)

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1.1	28.9744	14.422	.721	.867	.861
Y1.2	28.8205	15.235	.614	.919	.872
Y1.3	28.7863	15.394	.588	.824	.875
Y1.4	29.0513	13.618	.719	.787	.862
Y1.5	28.7521	13.740	.762	.896	.856
Y1.6	28.6154	14.704	.673	.900	.866
Y1.7	28.5897	16.279	.480	.760	.884
Y1.8	28.7521	15.033	.641	.662	.870

Sumber : Data Output SPSS 16,00 diolah 2023

Pada data tabel diatas menggambarkan bahwa setiap nilai r hitung atau koefisien validitas dapat dilihat pada setiap indikator pertanyaan lebih besar dari pada r tabel. Pada variabel *Credit Devicious Making* (Y) yang mempunyai 8 pertanyaan, maka nilai  $df = 117$  (jumlah responden) - 8 = 109 dan r tabel = 0.186. Hasil analisis nilai validitas pada tabel *Corrected Item Total Correlation* menunjukkan bahwa nilai Y1.1 menyatakan  $0.721 > 0.186$ , nilai Y1.2 menyatakan  $0.614 > 0.186$ , nilai Y1.3 menyatakan  $0.588 > 0.186$ , nilai Y1.4 menyatakan  $0.719 > 0.186$ , nilai Y1.5 menyatakan  $0.762 > 0.186$ , nilai Y1.6 menyatakan  $0.673 > 0.186$ , nilai Y1.7 menyatakan  $0.480 > 0.186$  dan nilai Y1.8 menyatakan  $0.641 > 0.186$  Dapat disimpulkan bahwa hasil analisis tersebut nilai variabel *Credit Devicious Making* (Y) memenuhi uji validitas dan dapat dikatakan valid.

Tabel 16  
Uji Validitas Variabel *Loyalty Customer* (Z)

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Z1.1	28.1282	13.337	.532	.735	.826
Z1.2	28.1795	12.545	.780	.811	.797
Z1.3	28.3248	13.566	.483	.591	.832
Z1.4	28.2991	12.505	.621	.524	.814
Z1.5	28.2479	12.119	.720	.735	.800
Z1.6	28.3675	13.183	.518	.569	.828
Z1.7	27.9829	13.517	.475	.973	.833
Z1.8	27.9658	13.775	.461	.973	.834

Sumber : Data Output SPSS 16,00 diolah 2022

Pada data tabel diatas menggambarkan bahwa setiap nilai r hitung atau koefisien validitas dapat dilihat pada setiap indikator pertanyaan lebih besar dari pada r tabel. Pada variabel *Loyalty Customer* (Z) yang mempunyai 8 pertanyaan, maka nilai  $df = 117$  (jumlah responden) - 8 = 109 dan r tabel = 0.186. Hasil analisis nilai validitas pada tabel *Corrected Item Total Correlation* menunjukkan bahwa nilai Z1.1 menyatakan  $0.532 > 0.186$ , nilai Z1.2 menyatakan  $0.780 > 0.186$ , nilai Z1.3 menyatakan  $0.483 > 0.186$ , nilai Z1.4 menyatakan  $0.621 > 0.186$ , nilai Z1.5 menyatakan  $0.720 > 0.186$ , nilai Z1.6 menyatakan  $0.518 > 0.186$ , nilai Z1.7 menyatakan  $0.475 > 0.186$  dan nilai Z1.8 menyatakan  $0.461 > 0.186$  Dapat disimpulkan bahwa hasil analisis tersebut nilai variabel *Loyalty*

*Customer* (Z) memenuhi uji validitas dan dapat dikatakan valid.

### Uji Realibilitas

Tabel 23  
Uji Reliabilitas Variabel *Customer Knowledge* (X2)

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.883	.884	6

Sumber : Data Output SPSS 16,00 diolah 2023

Berdasarkan hasil pada tabel diatas dapat diketahui bahwa hasil *Cranbach's Alpha* variabel *Customer Knowledge* (X2) memiliki nilai sebesar 0,883. Nilai tersebut dikatakan reliable dikarenakan  $0,883 > 0,60$  yang menjadi standar minimal *Cranbach's Alpha* yang diisyaratkan yaitu 0,60 dari hasil analisis tersebut nilai variabel *Customer Knowledge* (X2) memenuhi uji reliabilitas dan dapat dikatakan reliable.

Tabel 24  
Uji Reliabilitas Variabel *Credit Devicious Making* (Y)

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.883	.881	8

Sumber : Data Output SPSS 16,00 diolah 2023

Berdasarkan hasil pada tabel diatas dapat diketahui bahwa hasil *Cranbach's Alpha* variabel *Credit Devicious Making* (Y) memiliki nilai sebesar 0,883. Nilai tersebut dikatakan reliable dikarenakan  $0,883 > 0,60$  yang menjadi standar minimal *Cranbach's Alpha* yang diisyaratkan yaitu 0,60 dari hasil analisis tersebut nilai variabel *Credit Devicious Making* (Y) memenuhi uji reliabilitas dan dapat dikatakan reliable.

Tabel 25  
Uji Reliabilitas Variabel *Loyalty Customer* (Z)

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.840	.841	8

Sumber : Data Output SPSS 16,00 diolah 2023

Berdasarkan hasil pada tabel diatas dapat diketahui bahwa hasil *Cranbach's Alpha* variabel *Loyalty Customer* (Z) memiliki nilai sebesar 0,840. Nilai tersebut dikatakan reliable dikarenakan  $0,840 > 0,60$  yang menjadi standar minimal *Cranbach's Alpha* yang diisyaratkan yaitu 0,60 dari hasil analisis tersebut nilai variabel *Loyalty Customer* (Z) memenuhi uji reliabilitas dan dapat dikatakan reliable.

### Uji Asumsi Klasik

#### Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui bahwa tidak terjadi hubungan yang sangat kuat atau tidak terjadi hubungan linier yang sempurna atau dapat dikatakan bahwa antara variabel bebas tidak saling berkaitan

Tabel 18  
Coefficients<sup>a</sup>

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
1 Zscore(X1)	.197	5.077
Zscore(Z1)	.184	5.447
AbsX1_Z1	.760	1.315

Sumber : Data Output SPSS 16,00 diolah 2023

Dari hasil pengujian diatas didapat bahwa keseluruhan nilai *Tolerance* lebih besar dari 0,1 dan keseluruhan nilai *VIF* lebih kecil dari 10,00 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas antar variabel bebas.

Tabel 27

Coefficients<sup>a</sup>

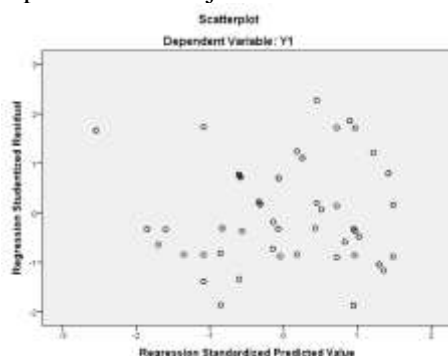
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
1 Zscore(X2)	.254	3.943
Zscore(Z1)	.251	3.986
AbsX2_Z1	.940	1.063

Sumber : Data Output SPSS 16,00 diolah 2023

Dari hasil pengujian diatas didapat bahwa keseluruhan nilai *Tolerance* lebih besar dari 0,1 dan keseluruhan nilai *VIF* lebih kecil dari 10,00 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas antar variabel bebas

#### Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual, dari satu pengamatan ke pengamatan lain. Cara untuk mengujinya yakni dengan melihat grafik p-plot. Apabila gambar menunjukkan bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas



Gambar 2

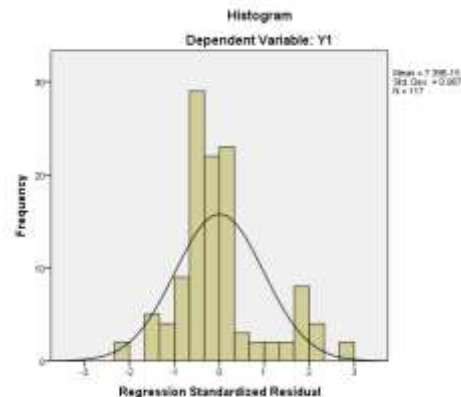
#### Uji Heteroskedastisitas

Sumber : Data Output SPSS 16,00 diolah 2022

Dari gambar diatas dapat dilihat bahwa *scatterplot* penyebaran titik-titik data menyebar diatas dan dibawah atau sekitar 0 dan titik-titik tidak membentuk pola. Maka dapat disimpulkan bahwa model regresi linier berganda terbebas dari heteroskedastisitas dan layak digunakan dalam penelitian.

#### Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel bebas dan variabel terikat keduanya terdistribusikan secara normal atau tidak. Normalitas data dalam penelitian dapat dilihat dengan melihat *histogram display curve*. Data dikatakan normal jika bentuk kurvamemiliki kemiringan yang cenderungimbang baik pada sisi kiri maupun kanan dan kurva berbentuk menyerupai lonceng. Selain itu juga dapat dilihat melalui *normal probability plot*. Apabila titik-titik menyebar mengikuti garis diagonal secara merata dan seimbang.

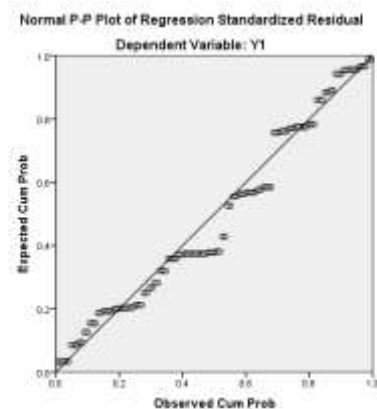


Gambar 3

#### Histogram Display Normal Curve

Sumber : Data Output SPSS 16,00 diolah 2023

Pada gambar diatas diketahui lonceng membentuk sempurna, tidak condong ke kanan maupun ke kiri. Sehingga dapat disimpulkan variabel independen dan variabel dependen terdistribusi normal.



Gambar 4

#### Normal Probability Plot

Sumber : Data Output SPSS 16,00 diolah 2023

Pada gambar diatas dapat dilihat bahwa titik-titik menyebar mengikuti garis diagonal. Maka dapat disimpulkan bahwa semua data terdistribusi normal

#### ANALISIS MODERASI (MRA)

Analisis regresi ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas.

Tabel 19  
Analisis Persamaan Moderasi  
Hasil Uji MRA persamaan 1

Model	Coefficients <sup>a</sup>			t	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error			
(Constant)	4.148	.044		93.394	.000
1 Zscore(X1)	.453	.051	.831	8.923	.000
Zscore(Z1)	.040	.053	.073	.756	.451
AbsX1_Z1	-.079	.091	-.041	-.862	.390

Sumber : Data Output SPSS 16,00 diolah 2023

Dari hasil uji regresi persamaan pertama diperoleh persamaan berikut :

$$Y = 4.148 + 0.453 ZX1 + 0.040 ZZ1 - 0.079 AbsZX1\_ZZ1$$

Hasil penjelasan dari uji regresi moderating adalah sebagai berikut:

Jika X1 (*Customer Behavior*), AbsZX1\_ZZ1 (selisih mutlak X1 dan Z) sama dengan nol (0), maka variabel Y sebesar 4.148

Jika X1 (*Customer Behavior*) dianggap satu (1), maka diperoleh persamaan  $Y = 4.148 + 0.453$ , artinya jika X1 *Customer Behavior* naik 1 tingkat maka *Credit Devicious Making* naik sebesar 0.453

Jika Z (*Loyalty Customer*) dianggap 1, maka diperoleh persamaan  $Y = 4.148 + 0.040$ , artinya jika *Loyalty Customer* naik 1 tingkat maka *Credit Devicious Making* naik sebesar 0.040

Jika AbsZX1\_ZZ1 (selisih mutlak X1 dan Z) dianggap satu (1) maka diperoleh persamaan  $Y = 4.148 - 0.079$ , artinya jika *Customer Behavior* yang dimoderasi *Loyalty Customer* naik 1 tingkat maka *Credit Devicious Making* turun sebesar 0.079.

### ANALISIS KOEFISIEN DETERMINASI (R<sup>2</sup>)

Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>) digunakan untuk mengukur seberapa jauh variabel-variabel bebas dalam menerangkan variabel terikatnya. Nilai koefisien determinasi ditentukan dengan nilai *adjusted R square* sebagaimana dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 20  
Koefisien Determinasi  
Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.875 <sup>a</sup>	.766	.756	.25080

Sumber : Data Output SPSS 16,00 diolah 2022

### PENGUJIAN HIPOTESIS

#### Hipotesis I (Uji F/Simultan)

Uji F digunakan untuk menguji hipotesis secara simultan antara variabel bebas terhadap variabel terikat dalam model regresi. Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau  $Sig F < level of significant (a)$ , maka hasilnya signifikan dan H1 ditolak dan H2 diterima. Sedangkan jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  atau  $Sig F > level of significant (a)$ , maka hasilnya tidak signifikan dan berarti H1 diterima dan H2 ditolak

Tabel 21  
Hasil Pengujian Hipotesis I ( Uji F / Simultan )  
ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	18.722	4	4.681	74.411	.000 <sup>b</sup>
Residual	5.724	91	.063		
Total	24.446	95			

Sumber : Data Output SPSS 16,00 diolah 2022

H1 Berdasarkan perhitungan diperoleh nilai F hitung sebesar 74,411. Sedangkan F tabel (df1 = 4 dan df2 = 91) sebesar 2.47 dengan *level of significant (a)* sebesar 0,05 dan *sig F* sebesar 0,000. Karena F hitung > F tabel yaitu 74,411 > 2.47 dan *sig F* < *level of significant (a)* yaitu 0,000 < 0,05 maka Ha diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel terikat Kinerja Pegawai (Y) berpengaruh signifikan oleh Peranan Digitalisasi (X1), Budaya Organisasi (X2), Kecerdasan Emosional (X3) dan Pengembangan Karir (X4) secara bersama-sama.

#### Hipotesis II (Uji T/Parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel bebas secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikatnya. Jika t hitung > tabel atau  $Sig t < level of significant (a)$ , maka hasilnya signifikan berarti H1 ditolak dan H2 diterima. Sedangkan jika t hitung < t tabel atau  $Sig t > level of significant (a)$ , maka hasilnya tidak signifikan dan berarti H1 diterima dan H2 ditolak.

Tabel 22  
Hasil Pengujian Hipotesis II ( Uji T / Parsial )  
Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	.002	.262		.008	.994
X1	.188	.094	.216	2.006	.048
X2	.163	.084	.147	1.940	.055
X3	.242	.118	.224	2.053	.043
X4	.416	.087	.387	4.793	.000

Sumber : Data Output SPSS 16,00 diolah 2022

Berdasarkan perhitungan diperoleh nilai t tabel sebesar 1.98638 (df residual = 96)  $n-k / 96-5 = 91$ . dengan *level of significant (a)* sebesar 0,05. Dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Pada variabel Peranan Digitalisasi (X1) memiliki nilai t hitung > t tabel yaitu 2.006 > 1.98638 dan  $sig < a$  yaitu 0,048 < 0,05, maka disimpulkan Ha diterima sehingga dijelaskan ada pengaruh positif yang signifikan secara parsial terhadap Kinerja Pegawai (Y).

Pada variabel Budaya Organisasi (X<sub>2</sub>) memiliki nilai t hitung < t tabel yaitu 1.940 < 1.98638 dan  $sig > a$  yaitu 0,055 > 0,05, maka disimpulkan Ha diterima sehingga dijelaskan ada pengaruh positif yang tidak signifikan secara parsial terhadap Kinerja Pegawai (Y).

Pada variabel Kecerdasan Emosional (X3) memiliki nilai t hitung > t tabel yaitu 2.053 > 1.98638 dan  $sig < a$  yaitu 0,043 < 0,05, maka disimpulkan Ha



diterima sehingga dijelaskan ada pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap kinerja pegawai (Y).

Pada variabel Pengembangan karir (X4) memiliki nilai  $t$  hitung  $> t$  tabel yaitu  $4.793 > 1.98638$  dan  $sig < a$  yaitu  $0,000 < 0,05$ , maka disimpulkan  $H_a$  diterima sehingga dijelaskan ada pengaruh positif yang signifikan secara parsial terhadap kinerja pegawai (Y).

## PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian dari analisis pengujian hipotesis I bahwa Peranan Digitalisasi (X1), Budaya Organisasi (X2), Kecerdasan Emosional (X3) dan Pengembangan Karir (X4) secara simultan berpengaruh signifikan secara bersama-sama (simultan) terhadap Kinerja Pegawai (Y), terbukti dari nilai  $F$  hitung  $> F$  tabel yaitu  $74,411 > 2.47$  dan  $sig F < level\ of\ significant$  ( $a$ ) yaitu  $0,000 < 0,05$ . Variabel Peranan Digitalisasi (X1) memiliki nilai  $t$  hitung  $> t$  tabel yaitu  $2.006 > 1.98638$  dan  $sig < a$  yaitu  $0,048 < 0,05$ , artinya ada pengaruh positif yang signifikan secara parsial. Karena persiapan proses Digitalisasi pada kantor kecamatan Panggunrejo sangat tinggi hal ini terlihat dari persiapan sumberdaya manusia yang sangat kompeten, persiapan dokumen cetak menuju digitalisasi sudah siap dan kesiapan alat dalam proses digitalisasi juga sudah siap dan sangat mendukung.

Variabel Budaya Organisasi (X<sub>2</sub>) memiliki nilai  $t$  hitung  $< t$  tabel yaitu  $1.940 < 1.98638$  dan  $sig > a$  yaitu  $0,055 > 0,05$ , artinya ada pengaruh positif yang tidak signifikan secara parsial. Hal ini dikarenakan budaya organisasi pada pegawai kecamatan Panggunrejo kota Pasuruan cukup lemah hal ini terlihat dari pegawainya bekerja sendiri-sendiri jarang menolong rekan kerja yang kesulitan atau belum selesai pekerjaannya.

Variabel Kecerdasan emosional (X3) memiliki nilai  $t$  hitung  $> t$  tabel yaitu  $2.053 > 1.98638$  dan  $sig < a$  yaitu  $0,043 < 0,05$ , yang artinya ada pengaruh yang signifikan secara parsial. kecerdasan emosional pada pegawai Kecamatan Panggunrejo Kota Pasuruan sangat tinggi hal ini dapat di lihat dari kemampuan menyelesaikan tugas dengan baik dan tepat waktu serta kemahiran dalam mengoperasikan system digital baru.

Variabel Pengembangan Karir (X4) memiliki nilai  $t$  hitung  $> t$  tabel yaitu  $4.793 > 1.98638$  dan  $sig < a$  yaitu  $0,000 < 0,05$ , artinya ada pengaruh positif yang signifikan secara parsial. Karena pengembangan karir di lingkungan kecamatan Panggunrejo kota Pasuruan sangat menjanjikan, hal ini terlihat dari kejelasan karir dapat membuat pegawai bangga dengan posisinya sekarang dan semangat kerja yang tinggi untuk mempersiapkan diri menjadi lebih baik dan juga pengembangan diri pegawai sangat memotivasi diri untuk membangun dan mengembangkan bakat potensi serta kinerja yang berkualitas dalam mewujudkan impian dan cita-cita. Dari tabel *coefficients* dapat diketahui bahwa variabel Pengembangan Karir (X4) merupakan variabel yang berpengaruh lebih dominan terhadap kinerja pegawai (Y).

## KESIMPULAN DAN SARAN

### KESIMPULAN

Dalam penelitian ini dapat diambil kesimpulan :

Dari hasil perhitungan tabel *Anova* menunjukkan bahwa variabel terikat Kinerja pegawai (Y) berpengaruh signifikan oleh Peranan Digitalisasi (X1), Budaya Organisasi (X2), Kecerdasan Emosional (X3) dan Pengembangan Karir (X4) secara bersama - sama. Hal ini dikarenakan  $F$  hitung  $> F$  tabel dan  $sig F < level\ of\ significant$  ( $a$ ) maka  $H_a$  diterima. Sehingga dapat disimpulkan variabel Peranan Digitalisasi (X1), Budaya Organisasi (X2), Kecerdasan Emosional (X3) dan Pengembangan Karir (X4) secara bersamaan sangat berpengaruh signifikan secara simultan karena dapat dilihat pada nilai tabel tersebut mampu membuat Kinerja Pegawai (Y) pada pegawai Kecamatan Panggunrejo Kota Pasuruan menjadi meningkat.

Dari hasil perhitungan *coefficients* menunjukkan bahwa pada Peranan Digitalisasi (X1) memiliki nilai  $t$  hitung  $> t$  tabel dan  $sig < a$  yang artinya ada pengaruh positif yang signifikan secara parsial. Karena persiapan proses Digitalisasi pada kantor kecamatan Panggunrejo sangat tinggi hal ini terlihat dari persiapan sumberdaya manusia yang sangat kompeten, persiapan dokumen cetak menuju digitalisasi sudah siap dan kesiapan alat dalam proses digitalisasi juga sudah siap dan sangat mendukung.

Dari hasil perhitungan *coefficients* menunjukkan bahwa pada variabel Budaya Organisasi (X2) memiliki nilai  $t$  hitung  $< t$  tabel dan  $sig > a$  artinya ada pengaruh positif yang tidak signifikan secara parsial. Hal ini dikarenakan budaya organisasi pada pegawai kecamatan Panggunrejo kota Pasuruan cukup lemah hal ini terlihat dari pegawainya bekerja sendiri-sendiri jarang menolong rekan kerja yang kesulitan atau belum selesai pekerjaannya. Dari hasil perhitungan *coefficients* menunjukkan bahwa pada Kecerdasan Emosional (X3) memiliki nilai  $t$  hitung  $> t$  tabel dan  $sig < a$  yaitu yang artinya ada pengaruh positif yang signifikan secara parsial. kecerdasan emosional pada pegawai Kecamatan Panggunrejo Kota Pasuruan sangat tinggi hal ini dapat di lihat dari kemampuan menyelesaikan tugas dengan baik dan tepat waktu serta kemahiran dalam mengoperasikan system digital baru.

Dari hasil perhitungan *coefficients* menunjukkan bahwa pada variabel Pengembangan karir (X4) memiliki nilai  $t$  hitung  $> t$  tabel dan  $sig < a$  artinya ada pengaruh positif yang signifikan secara parsial. Karena pengembangan karir di lingkungan kecamatan Panggunrejo kota Pasuruan sangat menjanjikan, hal ini terlihat dari kejelasan karir dapat membuat pegawai bangga dengan posisinya sekarang dan semangat kerja yang tinggi untuk mempersiapkan diri menjadi lebih baik dan juga pengembangan diri pegawai sangat memotivasi diri untuk membangun dan mengembangkan bakat potensi serta kinerja yang berkualitas dalam mewujudkan impian dan cita-cita. Dapat diketahui bahwa variabel Pengembangan Karir (X4) lebih besar dibanding variabel lainnya sehingga dapat disimpulkan bahwa

Pengembangan Karir (X4) merupakan variabel yang berpengaruh lebih dominan terhadap kinerja pegawai (Y).

## SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang telah dilakukan, maka saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini yaitu :

Kecamatan Panggungrejo Kota Pasuruan hendaknya dalam peningkatan Kinerja Pegawai harus lebih menitik beratkan pada pengembangan karir yang mempunyai pengaruh paling dominan selain itu juga perlu diperhatikan dan dititik beratkan pada budaya organisasi karena semakin baik budaya organisasi seperti pegawai yang bisa bekerja tim dan suka menolong rekan kerja yang kesulitan atau belum selesai pekerjaannya serta dapat menyelesaikan tugas dengan baik dan tepat waktu, hal ini dapat meningkatkan kinerja pegawai kecamatan Panggungrejo Kota Pasuruan.

Bagi Peneliti Selanjutnya hasil uji  $R^2$  menunjukkan masih ada variabel-variabel lain yang harus diperhatikan dalam penelitian ini yang mampu membuat kinerja pegawai meningkat. Penelitian – penelitian lebih lanjut hendaknya menambah variabel lain yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai, karena dengan semakin meningkatnya kinerja pegawai akan mempercepat pencapaian visi-misi organisasi dan juga kinerja pegawai yang lebih baik dapat menjadikan kelangsungan hidup organisasi kecamatan Panggungrejo Kota Pasuruan lebih baik pula.

## REFERENSI

- [1] Achmad Rozi, A. P. (2020). *Pengaruh, Digitalisasi, Budaya organisasi, Pengembangan Karir Dan Pelatihan Kerja Terhadap Kinerja*.
- [2] Asma'ul Husnah, Edi Harapan, R. (2020). *Pengaruh Kepemimpinan Kepala Sekolah dan Budaya Organisasi terhadap Komitmen Guru dalam Melaksanakan Tugas*.
- [3] Azrullah, M. M. (2022). *Pengaruh Kualitas Produk, Harga Produk, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Pada Pelanggan (Studi Kasus Pada Toko Bangunan Porong Jaya)*.
- [4] Azwar, S. (2019). *Tes Prestasi, Fungsi dan Pengembangan Pengukuran Prestasi Belajar*. Pustaka Pelajar.
- [5] Baron, M. A. dan F. (2016). *Manajemen Kinerja Cetakan Ketujuh*. Erlangga.
- [6] Fitriastuti, T. (2013). *Pengaruh Kecerdasan Emosional, Komitmen Organisasional Dan Organizational Citizenship Behavior Terhadap Kinerja Pegawai (Pegawai Negeri Sipil Kabupaten Kutai Timur)*.
- [7] Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23 Update*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- [8] Mulyasari, I. (2019). *Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Kompetensi Terhadap Kinerja*

*Pegawai*.

- [9] Nurhikmah, W. P. F. (2018). *Pengaruh Perubahan Sistem Digitalisasi Terhadap Kinerja Karyawan*.
- [10] Stevani Semet, Marjam Mangantar, S. M. (2022). *Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Kecamatan Sonder Kabupaten Minahasa Provinsi Sulawesi Utara*.
- [11] Sudarmayanti, W. (2015). *Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Camat Loa Kulu Kabupaten Kutai Kartanegara*.
- [12] Sugiyono. (2015). Metode penelitian kombinasi (mixed methods). *Bandung: Alfabeta*, 28, 1–12.
- [13] Taliziduhu, N. (2021). *Teori Budaya Organisasi (Pertama)*. PT Rineka Cipta.
- [14] Wike Pertiwi, F. N. (2018). *Pengaruh Perubahan Sistem Digitalisasi Terhadap Kinerja Karyawan*.