

## **PENGARUH PENGENDALIAN PERSEDIAAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PENJUALAN (STUDI KASUS UMKM DI SUKARAMAI TRADE CENTER PEKANBARU)**

Imam Teguh<sup>1</sup>, Hichmaed Tachta Hinggo<sup>2</sup>, Khusnul Fikri<sup>3</sup>.

<sup>123</sup>Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Muhammadiyah Riau

<sup>1</sup>E-mail: [180304219@student.umri.ac.id](mailto:180304219@student.umri.ac.id)

### **ABSTRAK**

*Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Pengendalian Persediaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Penjualan (Studi Kasus Umkm Di Sukaramai Trade Center Pekanbaru). Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan menggunakan data primer yang diolah dengan pertimbangan responden yang diperoleh dari kuesioner. Populasi penelitian ini adalah pedagang umkm Sukaramai Trade Center Pekanbaru. Metode penetapan sampel yang digunakan adalah probability sampling dan non probability sampling. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 130 responden. Data diolah dengan menggunakan analisis regresi linear berganda dengan bantuan SPSS Versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel pengendalian persediaan berpengaruh negatif dan variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap volume penjualan*

**Kata Kunci:** *Pengendalian Persediaan, Kualitas Pelayanan, dan Volume Penjualan*

### **Pendahuluan**

Memenuhi penjualan menjadi salah satu tujuan melakukan pemasaran karena dengan ini perusahaan dapat tumbuh dan berkembang sehingga tingkat kepuasan konsumen dapat dilakukan secara keseluruhan. Menurut Karim et.,al (2014) penjualan merupakan jumlah unit penjualan nyata dalam periode tertentu. Penjualan dapat dikatakan sebagai hasil kegiatan penjualan yang diukur berdasarkan satuan unit. Konsep meningkatkan penjualan sendiri bersandar pada fokus pasar, pengendalian persediaan dan kualitas pelayanan barang untuk memastikan tidak mengakibatkan kerugian.

Menurut Sumadi (2018) Perkembangan dunia usaha semakin pesat, hal ini disebabkan karena adanya perubahan kondisi dan situasi pasar serta perekonomian semakin berkembang, teknologi semakin berubah, dan pesaing baru dalam bisnis bermunculan. Menghadapi persaingan dan tantangan tersebut maka pelaku usaha mampu menghasilkan produk barang maupun jasa harus menggunakan strategi pemasaran yang tepat, maka pelaku usaha tersebut mampu menghadapi persaingan dalam menjalankan usahanya dengan tercapainya tujuan penjualan sesuai dengan target yang diinginkan, serta tercapainya kelangsungan hidup dan perkembangan usaha (Habibi, 2019).

Dengan adanya persediaan perusahaan mampu memenuhi kebutuhan dan kegiatan pelanggannya, apabila pelaku usaha tidak mampu menyediakan persediaan pada suatu saat tertentu maka perusahaan akan dihadapkan pada resiko akan kehilangan kesempatan memperoleh keuntungan (laba) sesuai yang diharapkan (Mona Sari, 2020). Menurut Guntur (2014) penjualan adalah jumlah omset yang diterima dari penawaran dan penjualan secara kontinyu dan menguntungkan, sehingga terjadi peningkatan nilai ekonomis dari suatu kegiatan jasa.

Pasar merupakan fokus utama dalam pemenuhan kebutuhan pelanggan yang dilakukan melalui perbaikan kualitas dan pengendalian persediaan. Persediaan yang tersimpan dalam jumlah besar hanya akan berakhir sebagai pemborosan (Dzikrillah et al., 2017). Pengendalian persediaan barang sangat penting dalam suatu perusahaan karena apabila terjadi kelebihan

atau kekurangan persediaan merupakan gejala kurang baik. Kekurangan dapat berakibat larinya pelanggan sedangkan kelebihan persediaan dapat berakibat pemborosan atau tidak efisien, oleh karena itu perusahaan harus dapat mengendalikan agar jumlah persediaan yang ada dapat menjamin kelancaran proses penjualan (Mona Sari, 2020).

Salah satu metode yang digunakan untuk pengendalian persediaan adalah menggunakan metode *Economic Order Quantity* (EOQ). Tujuan model ini adalah menentukan jumlah optimum setiap sebelum melakukan pemesanan produk sehingga dapat menekan biaya. Persediaan yang terlalu besar merupakan pemborosan karena menyebabkan terlalu tingginya beban-beban biaya guna penyimpanan dan pemeliharaan selama penyimpanan di gudang (Iqbal et al. 2017). EOQ merupakan metode perencanaan persediaan tahunan yang dilakukan dengan cara meminimalkan ongkos pesan dan ongkos simpan (Sofyan, 2013).

Kurangnya pengelolaan persediaan pada pelaku usaha di Sukaramai Trade Center Pekanbaru adanya dampak terhadap pengelolaan persediaan (Handayani, 2020). Awaliyah dan Muchayatin (2019) menyebut bahwa mengelola persediaan dengan baik penting dilakukan karena posisi mereka sangat memegang peranan signifikan dalam kelangsungan perusahaan. Tanpa memiliki persediaan yang baik, maka perusahaan akan kesulitan menjalankan aktivitas produksi atau memenuhi permintaan pelanggan. Permasalahan pada Ramayana Sukaramai Kota Pekanbaru menurut pihak manajemen STC yang bernama Riko, beliau memberikan pernyataan mengenai pengelolaan persediaan, maka memerlukan pengelolaan persediaan yang efektif dan efisien, salah satu solusinya yaitu membantu memperbaiki pengelolaan dengan mengadakan potongan harga dan memperbaiki layanan kepada konsumen, kegiatan utama adalah pengelolaan persediaan yang juga akan mempengaruhi fungsi penjualan.

Sukaramai Trade Center Kota Pekanbaru menjual berbagai jenis kebutuhan pakaian, *fashion* dan *clothing*. Ramayana juga menyediakan berbagai konsep *smart building* menjadi tempat yang aman, nyaman, dan memberikan kedamaian, serta kesejahteraan khususnya bagi pedagang, pengembang, dan masyarakat (Prayogi, 2021). Fenomena ini menimbulkan munculnya banyak persaingan dalam dunia bisnis yang memaksa para pelaku usaha (usahawan) untuk mengikuti alur bisnis yang semakin berkembang sesuai dengan kemajuan teknologi (Cahya et al., 2021).

Dari hasil observasi yang penulis amati pada Sukaramai Trade Center (STC) juga dikonfirmasi kurangnya koordinasi antara pihak manajer dan pelaku usaha menjadi penghambat tidak terpenuhinya pesanan konsumen dan persediaan yang ada di toko sering mengalami beberapa item stok yang kosong sehingga mengakibatkan terhambatnya kualitas pelayanan ke pelanggan sehingga ketidakefektifan mengambil keputusan dan kurang baiknya *survey* ke pasar menjadi permasalahan yang dihadapi perusahaan. Awaliyah dan Muchayatin (2019) menyebut bahwa mengelola persediaan dengan baik penting dilakukan karena posisi mereka sangat memegang peranan signifikan dalam kelangsungan kualitas pelayanan.

Dengan adanya pengendalian persediaan, pelaku usaha dapat menghindari kelebihan persediaan sehingga kerugian karena akibat kelebihan stok dan biaya penyimpanan dapat diminimalkan (Riko, 2022). Di Sukaramai Trade Center, terdapat masalah sistem pengendalian persediaan dimana tidak tersedianya inisiatif pelaku usaha itu sendiri untuk melakukan *stock* persediaan. Bagaimanapun juga, untuk memastikan proses pelayanan kepada pelanggan berjalan dengan baik, maka pelaku usaha harus dapat memastikan persediaan yang ada sehingga dapat mendukung proses penjualan (Awaliyah dan Muchayatin, 2019).

## Tinjauan Pustaka Dan Pengembangan Hipotesis

### **Penjualan**

Menurut Guntur (2014) penjualan adalah jumlah omset yang diterima dari penawaran dan penjualan secara kontinyu dan menguntungkan, sehingga terjadi peningkatan nilai ekonomis dari suatu kegiatan jasa. Penjualan merupakan ukuran yang menunjukkan banyaknya atau besarnya jumlah barang atau jasa yang terjual (Daryono, 2011). Sedangkan menurut Tjiptono (2010) menyatakan definisi penjualan, esensinya diterapkan dalam tiga apresiasi yaitu tingkat penjualan yang ingin dicapai, pasar yang ingin dikembangkan sebagai kegiatan transaksi atau tempat melakukan transaksi dan keuntungan atas volume penjualan.

Menurut Habibi (2019) mengemukakan bahwa penjualan adalah suatu usaha yang terpadu untuk mengembangkan rencana-rencana strategis yang diarahkan pada usaha pemuasan kebutuhan dan keinginan pembeli, guna mendapatkan penjualan yang menghasilkan laba. Penjualan merupakan sumber hidup suatu pelaku usaha, karena dari penjualan dapat diperoleh laba serta suatu usaha memikat konsumen yang diusahakan untuk mengetahui daya tarik sehingga dapat mengetahui hasil produk yang dihasilkan.

### **Pengendalian Persediaan**

Pengendalian persediaan menurut Sulaiman & Nanda (2015), adalah suatu istilah umum yang menunjukkan segala sesuatu atau sumber daya-sumber daya organisasi yang disimpan dalam antisipasinya terhadap pemenuhan permintaan, pelaku usaha harus bijak di dalam menentukan jumlah persediaan barang yang akan dipakai dalam proses penjualan. Sedangkan menurut Listiya (2022) persediaan adalah harta atau aktiva yang dimiliki oleh perusahaan yang biasanya terdiri dari barang dagangan yang akan dijual. Dengan adanya persediaan maka aktivitas penjualan perusahaan dapat berjalan dengan lancar dan dapat menghasilkan laba yang diinginkan. Menurut Sunyoto (2012), "Sistem pengendalian persediaan dapat didefinisikan sebagai serangkaian kebijakan pengendalian untuk menentukan tingkat persediaan yang harus dijaga, kapan pesanan untuk menambah persediaan harus diadakan. Sistem ini menentukan dan menjamin tersedianya persediaan yang tepat dalam kualitas dan waktu yang tepat".

### **Kualitas Pelayanan**

Menurut Assauri (2018) menyatakan bahwa kualitas pelayanan ialah prioritas yang diberikan perusahaan jasa agar dinilai layanan yang diberikan perusahaan jasa agar dinilai layanan yang diberikan berkualitas dan bertujuan untuk memuaskan pelanggan dengan menawarkan atau memberikan layanan yang memenuhi standar konsumen. Sedangkan menurut Tjiptono (2017) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan, kualitas layanan kepada pelanggan tidak selamanya dapat memuaskan pelanggan.

### **Pengaruh Pengendalian persediaan terhadap penjualan**

Menurut Harsanto (2013) manajemen persediaan adalah serangkaian keputusan atau kebijakan sebuah Perusahaan dengan tujuan untuk memastikan Perusahaan dapat menyediakan persediaan yang bermutu seperti jumlah dan waktu tertentu. dalam menilai profitabilitas perusahaan. Menurut Wahyudi (2015) pengendalian persediaan barang merupakan sistem yang digunakan perusahaan sebagai laporan untuk manajemen sebagai alat ukur kinerja persediaan. Barang-barang yang telah selesai diproses atau diolah dalam pabrik dan siap untuk dijual kepada pelanggan bisa meningkatkan penjualan (Assauri, 2005) Dengan ini dapat disimpulkan bahwa pengendalian persediaan bukan merupakan hal utama yang perlu diperhatikan dan dijadikan tolok ukur dalam menilai profitabilitas perusahaan.

Pengaruh pengendalian persediaan terhadap penjualan pernah teliti Mona (2020), beliau menemukan bahwa semakin baik pengendalian persediaan maka penjualan kemeja Red Cliff akan semakin meningkat, begitu pula sebaliknya jika semakin rendah pengendalian

persediaan maka penjualan Kemeja Red Cliff akan semakin rendah. Peneliti lain juga menemukan adanya hubungan positif antara pengendalian stok dan volume penjualan harus terkendali bagi perusahaan (Wati, 2013); (Yusuf, 2020). Menurut mereka adanya efektivitas manajemen persediaan membuat barang akan lebih mudah memenuhi pesanan pelanggan dan meminimalisir terjadinya kerugian perusahaan. Berdasarkan penjelasan diatas maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

**H<sub>1</sub>: Pengendalian persediaan berpengaruh positif terhadap penjualan.**

### **Pengaruh kualitas pelayanan terhadap penjualan**

Kualitas layanan adalah hasil persepsi dibenak pelanggan setelah mereka membandingkan antara persepsi kualitas yang diterima dengan harapan terhadap layanan tersebut (Priyono, 2016). Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya diharapkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk (Sasangka, 2018).

Menurut Pratama & Kharnolis (2017) meneliti tentang “Pengaruh Strategi Promosi dan Kualitas Layanan terhadap Peningkatan Penjualan di Ovan Putri Bridal and Makeup Surabaya”. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan analisa data menggunakan regresi linear berganda. Hasil analisis data menunjukkan bahwa strategi promosi dan kualitas layanan baik secara parsial maupun simultan berpengaruh terhadap peningkatan penjualan di Ovan Putri Bridal and Make-up Surabaya. Semakin tinggi kualitas layanan, maka semakin tinggi pula peningkatan penjualan di Ovan Putri Bridal and Make-up Surabaya.

Susetiyo (2016) dengan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Penjualan Karet di PT. Perkebunan Nusantara III (Persero)”. Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa secara serempak kualitas pelayanan berpengaruh terhadap penjualan karena memberikan pelayanan yang baik dan kepuasan yang tinggi dalam menjaga dan mempertahankan konsumen agar tidak beralih ke pesaing lain. Berdasarkan penjelasan diatas maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

**H<sub>2</sub>: Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap penjualan.**

### **Metode Penelitian**

#### **Jenis Penelitian**

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode analisis kuantitatif, yaitu jenis penelitian yang menggunakan metode untuk menguji atau meneliti hubungan antar variabel, dimana variabel tersebut diukur dengan menggunakan proksi tertentu sehingga data yang terdiri dari angka-angka tersebut dapat dianalisis menggunakan procedural statistik. Menurut (Sugiyono, 2010) Penelitian kuantitatif digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu dan pengumpulan datanya bersifat statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2010).

#### **Populasi dan Sampel**

Menurut Sugiyono (2019) menyatakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah pelaku usaha Sukaramai Trade Center Pekanbaru yang jumlahnya tidak diketahui.

### Sampel

Menurut (Sugiyono, 2013) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pada penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling dan penggunaan teknik ini karena populasi tidak diketahui secara pasti berapa orang pelaku usaha Sukaramai Trade Center Pekanbaru. Purposive sampling merupakan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2018). Karakteristik atau kriteria dalam pemilihan sampel dalam penelitian adalah sebagai berikut :

- 1.Responden merupakan pedagang di Sukaramai Trade Center Pekanbaru minimal 3 tahun
- 2.Responden berusia minimal 20 tahun
- 3.Responden berdomisili di kota Pekanbaru Dikarenakan jumlah populasinya tidak diketahui secara pasti maka untuk menentukan besarnya sampel digunakan rumus (Hair et al., 2010).

Menurut Hair et al., (2010) jika jumlah populasi tidak diketahui maka dapat menggunakan minimal 100 sampel dan jumlah tersebut mewakili penelitian saya. Jadi dengan jumlah indikator sebanyak 13 buah dikali 10. Jumlah sampel dalam penelitian menggunakan jumlah minimum :

$$\begin{aligned} \text{Sampel} &= \text{Jumlah indikator} \times 10 \\ &= 13 \times 10 \\ &= 130 \text{ responden.} \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan diatas diperoleh jumlah sampel sebanyak 130 responden.

### Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer. Sumber data didapatkan dari hasil penelitian, langsung dari tanggapan responden melalui kuesioner yang disebarkan kepada pedagang STC Pekanbaru berupa pertanyaan secara terstruktur, kemudian hasil jawaban responden atas kuesioner tersebut diolah menjadi sumber data dalam penelitian ini (Sugiyono, 2019).

### Hasil Dan Pembahasan Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif merupakan analisis statistik yang memberikan gambaran secara umum mengenai karakteristik dari masing-masing variabel penelitian yang dilihat dari nilai rata-rata (mean), maximum, dan minimum. Berikut hasil uji statistik deskriptif pada perusahaan sub sektor otomotif:

**Tabel 2. Hasil Uji Statistik Deskriptif**  
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation
Pengendalian Persediaan (X1)	130	36	75	7759	59,68	7,888
Kualitas Pelayanan (X2)	130	42	73	7839	60,30	7,225
Volume Penjualan (Y)	130	21	43	4581	35,24	5,079

Valid N (listwise)	130
--------------------	-----

Sumber: Hasil Olahan SPSS V.25

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan hasil uji statistik deskriptif diatas, diketahui bahwa terdapat variabel dependen dalam penelitian ini adalah volume penjualan. Hasil uji analisis statistik deskriptif untuk volume penjualan berdasarkan uji sampel dengan periode penelitian menunjukkan nilai terendah 21 dan nilai tertinggi adalah 43. Nilai rata-rata volume penjualan adalah 35,24 dengan standar deviasi sebesar 5,079. Selain itu, berikut merupakan hasil untuk variabel independen:

1. Berdasarkan hasil perhitungan diatas, dapat diketahui bahwa Pengendalian Persediaan dengan jumlah data sebanyak 130 sampel menunjukkan nilai minimum sebesar 36 dan nilai maksimum sebesar 75. Nilai mean atau nilai rata-ratanya sebesar 59,68 dengan standar deviasi sebesar 7,888.
2. Berdasarkan hasil perhitungan diatas, dapat diketahui bahwa Kualitas Pelayanan dengan jumlah data sebanyak 130 sampel menunjukkan nilai minimum sebesar 42 dan nilai maksimum sebesar 73. Nilai mean atau nilai rata-ratanya sebesar 60,30 dengan standar deviasi sebesar 7,225.

**Tabel 3. Hasil Uji Normalitas**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		130
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	3,66395166
Most Extreme Differences	Absolute	,143
	Positive	,080
	Negative	-,143
Test Statistic		,143
Asymp. Sig. (2-tailed)		,000 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: Hasil Olahan SPSS V.25

Dari tabel menunjukkan hasil uji normalitas data yang menunjukkan bahwa data tidak terdistribusi normal, yang ditunjukkan dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari tingkat signifikan penelitian sebesar 0,05 atau 5%. Untuk memperoleh data yang terdistribusi normal, maka data yang bernilai ekstrem (*Outlier*) perlu dikeluarkan dari data penelitian. *Outlier* adalah kasus atau data yang memiliki karakteristik untuk terlihat sangat berbeda jauh dari observasi-observasi lainnya dan muncul dalam bentuk nilai ekstrim baik untuk sebuah variabel tunggal dan kombinasi (Ghozali, 2016). Berikut hasil uji normalitas setelah dilakukan proses *outlier* data dapat dilihat pada tabel 4.14 di bawah ini:

**Tabel 4 Uji Normalitas Setelah Outlier**  
Uji Normalitas Data  
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		94
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000

	Std. Deviation		3,66395166	
Most Extreme Differences	Absolute		.143	
	Positive		.080	
	Negative		-.143	
Test Statistic			.124	
Asymp. Sig. (2-tailed)			.000 <sup>c</sup>	
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.		.102 <sup>d</sup>	
		99% Confidence Interval	Lower Bound	.094
			Upper Bound	.110

- a. Test distribution is Normal.
  - b. Calculated from data.
  - c. Lilliefors Significance Correction.
  - d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000.
- Sumber: Hasil Olahan SPSS V.25

Berdasarkan hasil uji normalitas pada tabel menunjukkan bahwa nilai signifikansi  $0,110 > 0,05$ . Hal ini berarti residual dalam penelitian ini tersebut terdistribusi secara normal

**Tabel 5. Hasil Uji Multikolinieritas**

Coefficients <sup>a</sup>		
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Pengendalian Persediaan (X1)	0,280	3,567
Kualitas Pelayanan (X2)	0,280	3,567

- a. Dependent Variable: Volume Penjualan (Y)
- Sumber: Hasil Olahan SPSS V.25

Berdasarkan tabel hasil uji multikolinieritas yang menunjukkan bahwa tidak ada variabel yang memiliki nilai tolerance  $> 0,10$  dan tidak ada yang sama dengan nilai VIF  $< 10,00$ . Hal ini dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini tidak terdapat masalah multikolinieritas dan model regresi layak digunakan.

**Tabel 6. Analisis Regresi Linear Berganda**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	7,405	2,749		2,693	0,008
	Pengendalian Persediaan (X1)	-0,193	0,078	-0,300	-2,480	0,014
	Kualitas Pelayanan (X2)	0,653	0,085	0,928	7,679	0,000

- a. Dependent Variable: Volume Penjualan (Y)
- Sumber: Hasil Olahan SPSS V.25

Berdasarkan hasil Uji Analisis Regresi Berganda pada tabel terlihat bahwa persamaan:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

$$\text{Volume Penjualan} = 7,405 + (-0,193) X_1 + 0,653X_2 + e$$

Dimana:

- Y = Volume Penjualan
- a = Konstanta
- b1,b2 = Koefisien Regresi
- X1 = Pengendalian Persediaan
- X2 = Kualitas Pelayanan
- e = *Standar error*

Berdasarkan persamaan regresi linear berganda tersebut dapat disimpulkan bahwa:

- a. Konstanta dari regresi tersebut adalah 7,405 yang artinya setiap kenaikan ataupun penurunan nilai volume penjualan sebesar 1 satuan dan nilai dari variabel lainnya tetap (konstan), maka nilai volume penjualan adalah sebesar 7,405 satuan.
- b. Koefisien regresi variabel Pengendalian Persediaan adalah sebesar -0,193 yang menunjukkan apabila variabel Pengendalian Persediaan meningkat 1% maka akan menurunkan Pengendalian Persediaan sebesar -0,193
- c. Koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan adalah sebesar 0,653 yang menunjukkan apabila Kualitas Pelayanan meningkat 1% maka akan meningkatkan Kualitas Pelayanan sebesar 0,095.
- d. *Standar Error* (e) merupakan variabel acak yang memiliki distribusi risiko perusahaan dan mewakili semua faktor yang berpengaruh terhadap Y tetapi tidak dimasukkan ke dalam persamaan.

**Tabel 7 Hasil Uji T**  
Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1 (Constant)	7,405	2,749		2,693	0,008
Pengendalian Persediaan (X1)	-0,193	0,078	-0,300	-2,480	0,014
Kualitas Pelayanan (X2)	0,653	0,085	0,928	7,679	0,032

a. Dependent Variable: Volume Penjualan (Y)

Sumber: Hasil Olahan SPSS V.25

Berdasarkan hasil uji pada tabel pada penelitian dapat disimpulkan:

- a. Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa koefisien  $\beta$  Pengendalian Persediaan sebesar -0,193. Sementara nilai t hitung  $-2,480 < t$  tabel 1.978 dan tingkat signifikansi sebesar  $0,014 < 0,05$  yang artinya variabel Pengendalian Persediaan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Volume Penjualan. Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa hipotesis pertama (H1) ditolak.
- b. Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa koefisien  $\beta$  Kualitas Pelayanan 0,653. Sementara nilai t hitung  $7,679 > t$  tabel 1.978 dan tingkat signifikansi sebesar  $0,032 < 0,05$  yang artinya variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Volume Penjualan. Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa hipotesis kedua (H2) diterima.

**Tabel 8 Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**  
Model Summary<sup>b</sup>

---

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,693 <sup>a</sup>	,480	,471	3,693

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan (X2), Pengendalian Persediaan (X1)

b. Dependent Variable: Volume Penjualan (Y)

Sumber: Hasil Olahan SPSS V.25

Berdasarkan hasil pada tabel menunjukkan bahwa nilai *R Square* pada penelitian ini sebesar 0,480 atau sebesar 48% artinya persentase pengaruh pengendalian persediaan dan kualitas pelayanan terhadap volume penjualan sebesar 48% sedangkan sisanya 52% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

### Kesimpulan

Dari hasil pengolahan data yang telah dilakukan pada bab sebelumnya maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh negatif dan signifikan antara Pengendalian Persediaan terhadap volume penjualan. Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa semakin baik pengendalian terhadap persediaan, maka akan meningkatkan volume penjualan perusahaan.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap volume penjualan. Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa semakin baik Kualitas Pelayanan terhadap penjualan, maka akan meningkatkan volume penjualan perusahaan.

### Saran

Berdasarkan penelitian tentang Pengaruh Pengendalian Persediaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Penjualan (Studi Kasus Umkm Di Sukaramai Trade Center Pekanbaru) maka peneliti memberikan saran yaitu:

1. Bagi pedagang UMKM Sukaramai Trade Center Pekanbaru Dari keseluruhan tanggapan responden variabel Pengendalian Persediaan dan Kualitas Pelayanan yang diperoleh sudah baik, namun pedagang STC Pekanbaru perlu meningkatkan kualitas pengendalian persediaan agar semakin meningkatnya profitabilitas perusahaan.
2. Bagi penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan dan menyempurnakan peneliti ini yang mempengaruhi Pengendalian persediaan atau dengan menambahkan variabel dan indikator-indikator baru atau faktor lain mengingat variabel bebas dan pengaruhnya terhadap variabel terikat.

### DAFTAR PUSTAKA

- Anita Chaudhari, Brinzel Rodrigues, S. M. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Volume Penjualan Pada Ide. Singalift Ide*. 390–392.
- Assauri, Sofyan. 2005. *Manajemen Produksi Dan Operasi*. Ide : Lembaga Penerbit FEUI
- Baroto, T. 2002. *Perencanaan Dan Pengendalian Produksi*. Ide: Ghalia Ide
- Basu Swasta, Dharmesta Dan Irawan, (2008) *Manajemen Pemasaran Modern*, Liberty, Ide.
- Cahya, A. D., Puteri, A. J., & Sukma, M. S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Penjualan (Studi Pada Tongkleng Nglotok Ide). *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 4(2), 940–951. <https://doi.org/10.36778/Jesya.V4i2.418>

- Daryono. 2011. Manajemen Pemasaran. Bandung: CV. Yrama Widya.
- Dzikrillah, N., Purba, H. H., Suwazan, D., & Wahjoedi, N. (2017). Pengendalian Persediaan Melalui Penentuan Produk Strategi. *Jati Undip: Jurnal Teknik Industri*, 11(3), 161. <https://doi.org/10.14710/jati.11.3.161-166>
- Efendi Pakpahan. (2009). "Pengertian Volume Penjualan". Didownload Dari <http://educationscience.blogspot.com> Pada Tanggal 18 April 2013 Pukul 19.00 Di Nanggulan.
- Fadlallah, A. W. 2015. The Effect Of Applying The Economic Order Quantity Model In The Field Of Inventory. *Ide Journal Of Management (IJM)*, 6, 9–18
- Gaspersz, Vincent. "Total Quality Control". Cetakan Keempat, Ide: IDE. Gramedia Pustaka Utama. 2005.
- Ginting, R. (2007). *Sistem Produksi*. Ide :GRAHA ILMU
- Gozali, Lina. Andres. 2 Juli 2013. "Usulan Penentuan Teknik Lot Sizing Terbaik Dengan Minimasi Biaya Dalam Perencanaan Dan Pengendalian Kebutuhan Canvas EP200 Conveyor Belt Di IDE. XWZ". *Jurnal Kajian Teknologi*. Vol 9. Ide. 2. <http://ft.tarumanagara.ac.id/jurnal/ide.php/jkt/article/download/5/5>. Jurnal
- Handayani, E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Strategi Produk Terhadap Tingkat Penjualan. *Jurnal Manajemen Kewirausahaan*, 16(1), 73. <https://doi.org/10.33370/jmk.v16i1.313>
- Hayuningtyas, Ratih Yulia. 2017. *Jurnal PILAR Nusa Mandiri: Peramalan Persediaan Barang Menggunakan Metode Weighted Moving Average Dan Metode Double Exponential Smoothing*, Vol. 13 Ide. 2. 217 – 222
- Heizer, J., Dan B. R. (2014). *Manajemen Operasi*. Selemba Empat.
- Hutasuhut, Amira Herwindyani, Dkk. 2014. "Pembuatan Aplikasi Pendukung Keputusan Untuk Peramalan Persediaan Bahan Baku Produksi Plastik Blowing Dan Inject Menggunakan Metode ARIMA (Autoregressive Integrated Moving Average) Di CV. Asia. Vol 3, Ide. 2. <http://ejurnal.its.ac.id/ide.php/teknik/article/view/8114>. Iqbal. (2017). *Jurnal*.
- Indawati. (2018). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Ide Pos Ide (Pada Kantor Pos Batusangkar). In Jurusan Ekonomi Syariah/Manajemen Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Iain Batusangkar (Vol. 1). <http://dx.doi.org/10.1186/S13662-017-1121-6>
- Karim, D., Sepang, J. L., & Lumanauw, B. (2014). Marketing Mix Pengaruhnya Terhadap Volume Penjualan Pada Ide. Manado Sejati Perkasa Group. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 2(1), 421–430.
- Kotler Dan Keller. 2009. Manajemen Pemasaran. Jilid I. Edisi Ke 13 Ide: Erlangga.
- Kotler. Philip Dan Keller. Kevine Lane. 2016. Marketing Management 15th Edition. United State Of America: Pearson Education Limited

- Ling- Yang, Zuo & Chuan- Jiang, Li. 2016. "Analizing The Application Of EOQ Model And Safety Stock Strategy In The Planning And Control Of Stock: A Case Study Of S & P 500 Company". ASBBS Proceedings Of The 23rd Annual Conference
- Mandala, R., Dan Darnila, E. 2017. Peramalan Persediaan Optimal Beras Menggunakan Model Economic Order Quantity (EOQ) Pada UD. Jasa Tani. Jurnal Ilmiah Sistem Informasi, 1, 127–156
- Mcdaniel, (2010), Perilaku Konsumen, (Teori Dan Penerapannya Dalam Pemasaran), Ghalia Ide
- Murdifin Haming Dan Mahfud Nurnajamuddin. 2012. Manajemen Produksi Modern, Edisi Kedua, Buku 2. IDE. Bumi Aksara. Ide
- Nasution, A. . (2006). *Perencanaan Dan Pengendalian Produksi*. Guna Wijaya.
- Novita, A., Purnomo, P., Studi, P., Ekonomi, P., Keahlian, B., Pendidikan, K., Pendidikan, J., Pengetahuan, I., Keguruan, F., Ilmu, D. A. N., & Dharma, U. S. (2020). Dan Kualitas Pelayanan Dengan Keputusan Pembelian Secara Online Melalui E-Commerce Dan Kualitas Pelayanan Dengan Keputusan Pembelian Secara Online Melalui E-Commerce.
- Nugraha, S. (2013). Pengaruh Pengendalian Persediaan Bahan Baku Terhadap Proses Produksi Pada IDE.Hantong Precision Manufacturing Batam. *Jurnal Artikel*.
- Osman Manalu, Sp., M.Si. 2019. Analisa Peramalan Penjualan Dan Promosi Penjualan Terhadap Peningkatan Volume Penjualan Pada Ide. Cakra Anugerah Arta Alumindo Medan. Jurnal "Jumansi Stindo" Vol.1 Ide.1
- Paruntu, Stacia A. Dan Indrie D Palandeng. 2018. Jurnal EMBA: *Analisis Ramalan Penjualan Dan Persediaan Produk Sepeda Motor Suzuki Pada P Sinar Galesong Mandiri Malalayang*, Vol.6 Ide.4. 2828- 2837
- Pitaloka, F. A., & Widyawati, N. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Promosi Terhadap Penjualan Online Shop Busana Muslim. *Ilmu Dan Riset Manajemen*, 4, 5. <https://doi.org/10.33370/jmk.v16i1.313>
- Pratama, A.A., & Kharnolis, M. (2017). Pengaruh Strategi Promosi Dan Kualitas Layanan Terhadap Peningkatan Penjualan Di Ovan Putri Bridal And Make Up Surabaya.
- Pratama, Sri Hidayati, Erdi Suroso, Dewi Sartika. 2020. Analisis Peramalan Permintaan Dan Pengendalian Persediaan Bahan Baku Pembantu Pada Industri Gula (Studi Kasus IDE. XYZ Lampung Utara). *Jurnal Penelitian Pertanian Terapan* Vol. 20 (2): 148-160 Pissn 1410-5020 [Http://www.jurnal.polinela.ac.id/jppt](http://www.jurnal.polinela.ac.id/jppt)
- Priyono. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif. Edisi Revisi. Jawa Timur: Zifatama Publishing.
- Rangkuti, F. 2004. Manajemen Persediaan Aplikasi Di Bidang Bisnis. Ide: Raja Grafindo Persada
- Rangkuti, F (2007). Manajemen Persediaan: Aplikasi Di Bidang Bisnis. Edisi 2 Ide:IDE. Raja Grafindo Persada
- Rahmayanti, Dina. Ide Fauzan. 1 April 2013. "Optimalisasi Sistem Persediaan Bahan Baku Karet Mentah Dengan Metode Lot Sizing (Studi Kasus: IDE. Abaisiat Raya)". *Jurnal Optimasi*

- Sistem Industri. Vol. 12.No.1. [Http://Industri.Ft.Unand.Ac.Id/Josi/Ide.Php/Terbitan/ 89-Optimalisasi- Sistem-Persediaan-Bahan-Baku-Karet-Mentah-Lateks-Dengan-Metode-Lot-Sizing-Studi-Kasus-Pt-Abaisiat-Raya](http://Industri.Ft.Unand.Ac.Id/Josi/Ide.Php/Terbitan/89-Optimalisasi-Sistem-Persediaan-Bahan-Baku-Karet-Mentah-Lateks-Dengan-Metode-Lot-Sizing-Studi-Kasus-Pt-Abaisiat-Raya).
- Rita Sari Mona. (2019). Pengaruh Pengendalian Persediaan Terhadap Penjualan Kemeja Ide.Andalan Nusa Jaya Pada Konter Red Cliff Di Ramayana Palembang. -, 6(2), 1–9.
- Sasangka, I. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Volume Penjualan Pada MiniMarket Minamart'90 Bandung. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 2(1), 129–154. <https://doi.org/10.31955/Mea.Vol2.Iss1.Pp129-154>
- Soehardi, S. (2021). Model Peningkatan Volume Penjualan Melalui Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Loyalitas Kopi Golda. *Jurnal Manajemen Strategi Dan Aplikasi Bisnis*, 4, 353–360. <https://doi.org/10.36407/Jmsab.V4i2.341>
- Sofyan, D. K. 2013. Perencanaan Dan Pengendalian Produksi Edisi Pertama. Ide: Graha Ilmu
- Sudarto, U. (2011). Pengaruh Persediaan Terhadap Volume Penjualan Suku Cadang Pada Cv. Metro Jaya Mandiri Poso. *Jurnal Ekonom*, 11(2), 1693–9131.
- Sulaiman, Fahmi Dan Nanda. 2015. Pengendalian Persediaan Bahan Baku Dengan Menggunakan Metode EOQ Pada Ud. Adi Mabel. *Jurnal Teknovasi*. Vol. 2, No. 1, Hal. 1-11.
- Sunyoto, D. 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: CAPS
- Susetiyo, B.A., Afifuddin, S., & Ayu, S.F. (2016). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Penjualan Karet Di Pt. Perkebunan Nusantara Iii (Persero).
- Sutrisno. (2003). *Manajemen Keuangan (Teori, Konsep Dan Aplikasi)* (Edisi Pert).
- Wahyudi, R. (2015). Analisis Pengendalian Persediaan Barang Berdasarkan Metode EOQ Di Toko Era Baru Samarinda. *Ejournal Ilmu Admistrasi Bisnis*, 2(1), 162–173. [Http://Ejournal.Adbisnis.Fisip-Unmul.Ac.Id/Site/Wp-Content/Uploads/2015/03/E-Journal PDF \(03-04-15-03-58-13\).Pdf](http://ejournal.adbisnis.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2015/03/E-Journal-PDF(03-04-15-03-58-13).pdf)
- Zulmi Nur Malik. 2015. Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Volume Penjualan Notebook Merek Acer Pada CV. Galaksi Komputer Di Samarinda. *Ejournal Ilmu Administrasi Bisnis*, 2015, 3 (4): 821-831
- Sucianah, A., & Yuhertiana, I. (2021). Gender Memoderasi Financial Literacy Dan Financial Behavior Terhadap Ketahanan Keuangan Rumah Tangga Milenial Selama Pandemi Covid-19. *Jurnal Proaksi*, 8(2), 428–438.
- Sudarsih, Sri. (2016). *Konsep Hedonisme Epikuros Dan Situasi Indonesia Masa Kini*. 1–23. Universitas Gadjah Mada.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Susanti, A., Ismunawan, ., Pardi, ., & Ardyan, E. (2018). Tingkat Pendidikan, Literasi Keuangan, dan Perencanaan Keuangan terhadap Perilaku Keuangan UMKM di Surakarta. *Telaah Bisnis*, 18(1), 45–56.
- Sutardjo, D., Silvy L. Mandey, & Michael Ch. Raintung. (2020). Pengaruh Gaya Hidup, Word of Mouth dan Endorsement Terhadap Keputusan Pembelian Pada Gloriusglorius Store

- Manado. *90 Jurnal EMBA*, 8(4), 90–99.
- Syuliswati, A. (2019). Pengaruh Gender, Usia, IPK Terhadap Literasi Keuangan Mahasiswa Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Malang. *Jurnal Akuntansi Bisnis Dan Manajemen*, 26(1), 15–31.
- Tanusdjaja, H. (2018). Keputusan Investasi Investor Individu Berdasarkan Kompetensi, Overconfidence, Dan Pendidikan. *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi Dan Bisnis*, 2(1), 234.
- Titik Ulfatun, U. (2016). Analisis Tingkat Literasi Keuangan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta Tahun Angkatan 2012-2014. *Pelita*, XI(2), 1–13.
- Trimartati, N. (2014). Studi Kasus Tentang Gaya Hidup Hedonisme Mahasiswa Bimbingan dan Konseling Angkatan 2011 Universitas Ahmad Dahlan. *PSIKOPEDAGOGIA Jurnal Bimbingan Dan Konseling*, 3(1), 20.
- Wijaya, A. P., & Yuniarinto, A. (2016). Pengaruh Hedonisme dan Materialisme terhadap Kecenderungan Pembelian Kompulsif di Kota Malang. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB Universitas Brawijaya*, 4(1), 1–23.
- Wiryaningtyas, D. P. (2016). Behavioral Finance dalam Pengambilan Keputusan. *UNEJ E-Proceeding*, 339–344.
- Yuniningsih. (2020). *Perilaku Keuangan Dalam Berinvestasi*. Sidoarjo: Indomedia Pustaka.