
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP VOLUME PENJUALAN PADA CV. MADALA KECAMATAN FANAYAMA

Dewi Selvian Ndruru

Mahasiswa Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nias Raya
(dewiselviandruru@gmail.com)

Abstrak

Pada penulisan ini adalah untuk mengkaji kualitas pelayanan ditinjau dari volume penjualan pada CV. Madara, Bupati Nia Selatan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperjelas hubungan antara kualitas pelayanan dan volume penjualan di CV. Madara, Distrik Fanayama, Kabupaten Dekat Selatan. Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan menggunakan teknik analisis regresi linier berganda dan menggunakan data dari kuesioner yang dibagikannya kepada 37 konsumen yang tercantum dalam resumennya. Madara Fanayama, Bupati Nia Selatan. Berdasarkan data dan pembahasan yang disajikan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap volume penjualan di CV. Madara, Distrik Fanayama, Kabupaten Dekat Selatan. Hal ini dapat dijelaskan sebagai berikut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel volume penjualan (Y), dengan $t_{hitung} (3,762) > t_{tabel} (1,691)$ dan tingkat signifikansi $< 0,001$. saya dulu. 0,05. Artinya variabel promosi (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap volume penjualan resume (Y). Madara, Distrik Fanayama, Kabupaten Dekat Selatan. Hasil penelitian menunjukkan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,742, tetapi kami menemukan bahwa 74,7% variabilitas variabel dependen (penjualan) dapat dijelaskan oleh variabel independen (iklan dan layanan). Sisanya 25,3% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model.

Kata Kunci: Kualitas; Pelayanan; Volume Penjualan.

Abstract

Study scope of this is a examine in quality service the in terms of sales volume in CV. Madara, regent of Southern Nia. of this to clarify The purpose the study was relationship between service quality and sales volume in CV. Madara, Fanayama District, Southern Near Regency. quantitative using The method used is multiple linear regression analysis techniques at uses data from a questionnaire he distributed to 37 consumers listed in his resume. Madara Fanayama, Regent of Southern Nia. discussion presented and Based on the data, we can conclude service influences of that the quality the volume of sales in CV. Madara, Fanayama District, Southern Near Regency. This can be explained as follows. The results show (X) the service quality variable significant effect on the sales has a positive variable volume (Y), with $t_{count} (3,762) > t_{table} (1,691)$ and a significance level of < 0.001 . I was 0.05. means thid that variable promotion (X) has a positive and significant impact on resume sales volume (Y). Madara, Fanayama District, Southern Near Regency. of the study show The results a of determination coefficient (R^2) of 0.742, but we find that 74.7% of the variability in the dependent variable (sales) can be explained by the independent

variables (advertising and services). The remaining 25, 3% are influenced by other variables outside the model..

Keywords: *Service; Quality; Sales Volume.*

A. Pendahuluan

Dalam iklim ekonomi yang semakin sulit ini, terjadi persaingan yang ketat di berbagai bidang kehidupan, termasuk bisnis. Banyak perusahaan bersaing satu sama lain untuk pangsa pasar. Perkembangan ekonomi secara keseluruhan yang disertai dengan perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan menyebabkan persaingan yang semakin ketat dan ketat baik di pasar domestik maupun internasional. Selain itu, pemasar harus fokus pada konsumen, karena mencapai kebutuhan dan kepuasan konsumen memberikan keuntungan yang baik dalam jangka panjang. Kesuksesan atau kegagalan suatu bisnis bergantung pada apakah pemasar cukup memperhatikan keinginan dan kebutuhan konsumen sebagai tujuan bisnis. Dalam situasi ekonomi yang semakin sulit ini, terjadi persaingan yang ketat di berbagai bidang kehidupan, termasuk sektor korporasi. Banyak perusahaan bersaing satu sama lain untuk pangsa pasar. Perkembangan ekonomi secara keseluruhan yang disertai dengan perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan menyebabkan persaingan yang semakin ketat dan ketat baik di pasar domestik maupun internasional. Selain itu, pemasar harus fokus pada konsumen, karena mencapai kebutuhan dan kepuasan konsumen memberikan keuntungan yang baik dalam jangka panjang. Berhasil atau tidaknya suatu bisnis tergantung pada apakah pemasar memberikan perhatian yang cukup terhadap keinginan dan kebutuhan konsumen yang menjadi target audiens dari bisnis yang dikelolanya..

Pemasar merupakan perantara pendistribusian barang dari produsen ke konsumen. Pemasaran sendiri dapat dikatakan sebagai ujung yang menentukan berhasil atau tidaknya sebuah perusahaan di lingkungan pasar karena pemasaran merupakan aktivitas individu dalam berusaha membujuk komsumtif untuk menggunakan produk atau membeli produk yang ditawarkan. Tugas pemasaran memberikan sejumlah informasi mengenai kapasitas produk kepada konsumen di pasar. Pasar merupakan tempat atau objek dimana terjadinya transaksi antara pemasar terhadap pembeli. Transaksi yang dimaksud adalah pembeli mendapatkan barang atau jasa yang diinginkan dari produsen melalui pemasar dan memberikan sejumlah nilai berupa uang berdasarkan kesepakatan keduanya. Produsen memberikan barang atau jasa kepada konsumen berdasarkan kebutuhannya dan mendapat sejumlah uang yang menjadi keuntungan dari nilai produk.

Keberhasilan atau kegagalan bisnis yang dikelola dapat bergantung pada kontrol organisasi. Manajemen organisasi menitikberatkan pada kebutuhan dan keinginan pelanggan serta didukung dengan kegiatan pelayanan terpadu yang bertujuan untuk menjamin kepuasan pelanggan sebagai kunci keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi. Misi organisasi adalah untuk mengatur divisi yang berfokus pada penjualan layanan yang merupakan kunci untuk akuisisi, retensi, dan pengasuhan pelanggan. Menurut Kasmir (2017:47), kualitas layanan didefinisikan sebagai tindakan atau perilaku individu atau organisasi yang bertujuan untuk membuat pelanggan atau karyawan

senang. Oleh karena itu, kepuasan pelanggan dan kualitas layanan harus seimbang untuk mencapai tujuan kesuksesan bisnis dengan mencapai manfaat kualitas layanan.

Kualitas layanan merupakan fenomena unik karena dapat bervariasi dalam dimensi dan indikator di antara mereka yang terlibat dalam layanan. Menurut Aswal, untuk mengatasi perbedaan-perbedaan di atas, esensi dasar manajemen pelayanan kesehatan - memenuhi kebutuhan dan kebutuhan pengguna layanan - harus dijadikan pedoman. Di sisi lain, menurut seseorang yang bernama Arianto pada tahun 2018 pada halaman 83 layana pada kualitas in dimengertikan sebagai titik focus dan tidak hanya pada terpenuhnya harapan pelanggan secara tepat waktu, tetapi juga pada pemenuhan kebutuhan dan kebutuhan mereka. Kualitas pada pelayanan berlaku untuk segala jenis layanan yang diberikan oleh perusahaan selama pelanggan berada di perusahaan. Kualitas layanan mengacu pada kelengkapan layanan yang memenuhi kebutuhan dan persyaratan konsumen individu. Oleh karena itu, kualitas pelayanan berarti kesempurnaan pelayanan yang membawa kepuasan bagi setiap konsumen dan berujung pada peningkatan penjualan.

Volumepenjualan adalah jumlah total penjualan yang dijual oleh perusahaan perdagangan per unit dalam periode waktu tertentu untuk memaksimalkan keuntungannya. Semakin banyak penjualan yang dihasilkan, semakin besar kemungkinan perusahaan menghasilkan keuntungan. Secara umum, perusahaan perdagangan memulai bisnisnya dengan arah suatu organisasi yang memiliki tujuan yang sangat berarti. Pada saat ini memegang peranan yang sangat bermanfaat dalam perusahaan. Menurut Kurniadi dalam

Mariatun (2017), peningkatan penjualan/volume penjuan merupakan suatu banyaknya barang yang memberikan hasil pada penjualan produk tersebut. Menurut Kotler, Ramadhan dan Afandi Pada Tahun 2018, penjualan volume adalah jumlah alat/barang yang sudah terbelikan dalam penukaran uang selama periode tertentu, yang memberikan bentuk strategi pencapaian pelayanan yang sangat baik. Menentukan omzet juga merupakan indikator kelangsungan hidup suatu perusahaan apakah bisnis akan tumbuh di masa depan atau sebaliknya..

CV. Madala merupakan salah satu usaha penjualan barang kelontong yang berada di area Fanayama Kabupaten Nias Selatan. Usaha ini sudah berdiri sejak 2017 sampai sekarang dan masih tetap beroperasi seperti biasanya. Meskipun usaha ini dikelola sendiri bukan berarti mengabaikan berbagai strategi-strategi untuk mencapai volume penjualan yang maksimal. Hal ini mewajibkan setiap usaha mengambil satu tindakan sehingga usaha yang dimiliki tetap bertahan dalam meningkatkan volume penjualannya.

Tabel 1. Data Penjualan CV. Madala

No	Tahun	Jumlah Pendapatan
1	2017	48.000.000
2	2018	43.000.000
3	2019	39.000.000
4	2020	38.000.000
5	2021	35.000.000

Sumber: Data Penjualan CV. Madala 2017-2021

Atas hasil obsevasi pada pertama penulis pada CV. Beberapa masalah teridentifikasi di Madara, Distrik Fanayama, antara lain kurangnya pelayanan yang profesional kepada pelanggan saat berbelanja di CV. Madala Fanayama bertujuan untuk membuat pelanggan tidak puas dengan layanan mereka. Selain itu,

penulis juga mencatat kekurangan bentuk fisik dari: B. Pelayanan yang kurang baik, letak strategis yang kurang baik, dan tidak tersedianya beberapa perangkat fisik di CV. Madala seperti mesin kasir. Kurangnya daya tanggap konsumen dan kurangnya waktu untuk memenuhi pesanan pelanggan membuat pelanggan kehilangan layanan profesional. Hal ini dapat berdampak pada kepuasan pelanggan karena mengurangi kepuasan pelanggan karena ketidaknyamanan pada saat pembelian, mengurangi persepsi kemajuan bisnis, dan bahkan dapat menyebabkan peningkatan kecil dalam volume penjualan. ada.

Suatu fenomena pada hal ini tentang penjelasan di atas makan penulis sangat menyukai untuk melakukan pencarian pada permasalahan ini dengan judul "Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Volume Penjualan CV". Distrik Fanayama Madara"

Yaitu, sesuai penjelasan sebelumnya, maka penulis mendapatkan singkatan tersebut:

1. Belum memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan
2. Tidak tersedianya beberapa kelengkapan secara fisik pada CV. Madala Seperti mesin pembayaran di kasir.
3. Lokasi yang kurang strategis karna jauh dari pemukiman warga dan ada beberapa usaha sejenis yang menjadi pesaing.
4. Pegawai CV. Madala kurang merespon pelanggan

Dengan mengacu pada identifikasi sebelumnya, sehingga penulis mengambil kesimpulan yaitu. "Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap penjualan CV?" Distrik Madara Fanayama?

Berdasarkan keterangan pada resiko sebelumnya maka penulis menjelaskan adanya pengaruh kualitas pelayanan

terhadap volume penjualan CV. Distrik Madara Fanayama

B. Metode Penelitian

Pendapat Sugishirono (2012 : 18), "penemuan pada kuantitatif cenderung pada penglihatan pada suatu obyek penelitian sebagai sebab akibat (hubungan dengan penelitian terdapat bebas dan terikat). Menggunakan angka membutuhkan banyak penelitian kuantitatif, mulai dari bagaimana data dikumpulkan, bagaimana data diinterpretasikan, dan bagaimana hasilnya terlihat. Menurut Sugiseno (2011:11), hakikat penelitian asosiatif adalah suatu "penemuan pada penelitian dengan suatu tujuan untuk menentukan pengaruh dan hubungan antar suatu penemuan." Oleh karena itu, sifat penelitian asosiatif adalah menguji hipotesis antar variabel penelitian. Untuk melihat pengaruh antar variabel tersebut.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. H. Data dikumpulkan langsung oleh pusat penelitian melalui kuesioner yang dikirim ke seluruh konsumen resume. Madara Fanayama.

Menurut Sugishirono (2012:115), "Populasi domain umum terdiri dari objek/subjek yang menunjukkan karakteristik atau sifat tertentu yang ditentukan oleh peneliti dan dari mana kesimpulan ditarik." Populasi penelitian adalah semua konsumen yang terdaftar di .melanjutkan belanja. Madara Fanayama. Menurut Sugiseno (2012:116), "Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik suatu populasi." Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan non-probabilistic sampling. Teknik pengambilan sampel non-probabilistik ini menggunakan teknik random sampling, yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan semua konsumen yang

membeli secara kebetulan atau dari CV. Madara Fanayama kebetulan memiliki karakteristik antara usia 17 sampai 60 tahun dan dapat dijadikan sebagai sumber data sampel yang baik.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan daftar pernyataan kuesioner yang diberikan kepada peserta penelitian. Dalam kajian fenomena sosial ini, penilaian skala Likert, selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian, secara khusus ditentukan oleh peneliti memiliki skala dari sangat positif sampai sangat negatif. "Sepenuhnya setuju" (SS) diberi nilai 5, "Setuju" (S) diberi nilai 4, "Belum diputuskan" (RR) diberi nilai 3, "Tidak Setuju" (TS) diberi nilai 2, dan diberi nilai "". Sangat tidak setuju" (STS) diberi peringkat 1.

Atas dasar diatas maka untuk pengukuran pada skala ini pada variable penulisan ini adalah dimana meliha pada alternative jawaban sebagaimana pada penulisan di bawah ini :

Tabel 2. Indikator Penilaian Pernyataan

No.	Indikator pernyataan	Bobot
1.	SS (Sangat Setuju)	5
2.	S (Setuju)	4
3.	RR (Ragu-ragu)	3
4.	TS (Tidak Setuju)	2
5.	STS (Sangat Tidak Setuju)	1

Sumber : Sugiyono (2010:86)

"Valid" artinya perangkat tersebut dapat mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiseno, 2013: 121). Oleh karena itu, peneliti menggunakan analisis korelasi product-moment dari Pearson. Ini digunakan sebagai alat untuk mengukur efektivitas tindakan dengan memeriksa hubungan antara variabel independen (X) dan variabel dependen (Y). Untuk mengujinya, kami menggunakan rumus product moment Pearson dari Sagiyono (2012:276)::

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x) (\sum y)}{\sqrt{\{n \sum x^2 - (\sum x)^2\} - \{n \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan:

- r = koefisien korelasi
- n = jumlah responden
- $\sum X$ = jumlah skor variabel bebas
- $\sum Y$ = jumlah skor variabel terikat

Item kuesioner dinyatakan valid jika r angka > r tabel. Pada penelitian ini digunakan program pengolah data Windows SPSS versi 21 untuk pengujian validitas. Pengujian kehandalan perangkat dapat dilakukan secara eksternal maupun internal, dan pengujian eksternal dapat dilakukan dengan test-retest (stability), equal, dan kombinasi keduanya. Secara internal, reliabilitas perangkat dapat diuji dengan menganalisis konsistensi elemen-elemen di dalam perangkat menggunakan teknik tertentu (Sugiyono, 2013:130). Salah satu teknik yang dapat Anda gunakan adalah konsistensi internal. Dalam hal ini koefisien Cronbach-Alfa(G) digunakan. SPSS menyediakan cara untuk mengukur reliabilitas. Artinya, suatu variabel dianggap reliabel jika nilai cronbach's alpha lebih besar dari 0,60. Bila menggunakan uji cronbach alpha digunakan rumus sebagai berikut (Sugikino, 2012:186).

$$ri = \frac{k}{(k - 1)} + \left(1 - \frac{m(k - m)}{k s^2}\right)$$

Keterangan:

- ri = reliabilitas instrument
- k = jumlah item dalam instrument
- m = mean skor total
- S_i^2 = varians total

Menurut Sugishirono (2011:79), uji normalitas data digunakan untuk mencari file yang ada pada variable memberikan analisis sesuai distribusi normal. Jika kita membakukan apakah residual dinormalisasi sampai tingkat tertentu, residual dikatakan terdistribusi secara normal. Ini dapat

ditentukan dengan menggunakan statistik nonparametrik Kolmogorov-Smirnoff memberikan nilai 0,5 maka nilai residual dikatakan berdistribusi sangat normal dan data residual berdistribusi normal. Sebaliknya, jika hasil Kolmogorov-Smirnoff menghasilkan skor/nilai kurang dari 0,5 maka file sangat residual tidak berdistribusi pada normal.

Hasil heterogen dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat ketimpangan varian pada model regresi residual dan pengamatan lainnya. Apakah heteroskedastisitas sangat penting untuk banyak varian variabel yang tidak sama (konstan) dalam model? Anda dapat mengamati sebar yang tidak menunjukkan masalah dengan . Hitung uji heteroskedastisitas menggunakan alat SPSS versi 21 untuk Windows.

Menurut Syanto (2011:45), uji-t digunakan untuk menguji apakah suatu variabel berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Variabel memiliki kekuatan. Artinya nilai t hitung untuk variabel lebih besar dari nilai t tabel. Untuk mengukur atau menghitung jumlah t hitung, gunakan rumus berikut:

$$t = \frac{b_j}{S_{b_j}}$$

Keterangan:

t = t hitung

b_j = koefisien pada regresi

S_{b_j} = kesalahan terhadap baku koefisien

H₀ : b = 0 : Artinya variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif signifikan terhadap penjualan.

H_a : b ≠ 0 : Artinya variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap variabel volume penjualan.

Hitung uji-t dengan menggunakan alat pengolah data SPSS 21 pada Windows, tolak kriteria keputusan H₀ dan terima H_a jika t hitung > t tabel.

Uji koefisien determinasi menentukan persentase nilai Y dimana pada variabel sangat terikat yang dapat dijelaskan oleh garis regresi melalui nilai X sebagai variabel bebas. Rumus berikut digunakan untuk menghitung koefisien matriks:

$$R^2 = 1 - \frac{\Sigma(y - \hat{y})^2}{\Sigma(y - \bar{Y})^2}$$

Keterangan:

R² = determinan

Σ(y-y)² = Kuadrat selisih antara nilai y aktual dan nilai y prediksi

Σ(y-y)² = kuadrat selisih antara nilai y dan rata-rata nilai y

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier sederhana. Tujuan dari analisis ini adalah untuk menganalisis hubungan sebab akibat (kausalitas) antara variabel independen dan dependen. Model regresi yang digunakan berdasarkan rumus Sagis (2012:270).

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = V. Penjualan

a = intercept

b = regresi

x = Kualitas Pelayanan

Nilai a (konstanta) dan b (koefisien regresi) pada persamaan di atas dapat diperoleh dengan persamaan berikut. Sugishirono (2012:272)..

$$b = \frac{n(\Sigma x y) - (\Sigma x)(\Sigma y)}{n(\Sigma x^2) - (\Sigma x)^2}$$

$$a = \frac{\Sigma y - b(\Sigma x)}{n}$$

Keterangan:

Y = V. Penjualan

a = Konstan

b = koefisien pada regresi

x = Kualitas Pelayanan
n = jumlah responden

Untuk perhitungan regresi linier sederhana, kami menggunakan alat pengolah data yaitu SPSS versi 21 Windows..

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Hasil uji validitas untuk variabel kualitas pelayanan (X) ditunjukkan pada tabel di bawah ini. Keabsahan pernyataan ditentukan dengan menggunakan software SPSS, dan nilai pengolahan data yang dihasilkan ditampilkan pada kolom Overall Correlation of Changed Items.

Tabel 3. Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X)

No. Item Pernyataan n	Corrected Item-Total Correlation	r tabel Untuk 37 Responden	Ket.
1	0,790	0,325	Valid
2	0,616	0,325	Valid
3	0,850	0,325	Valid
4	0,689	0,325	Valid
5	0,869	0,325	Valid
6	0,783	0,325	Valid
7	0,930	0,325	Valid
8	0,733	0,325	Valid
9	0,671	0,325	Valid
10	0,768	0,325	Valid

Sumber: Hasil Olahan Penulis 2023.

Pada tabel 3, perhitungan validitas pada Item-total statistik, maka diperoleh nilai koefisien r_{hitung} item nomor 1 sampai 10 pada uji penelitian bernilai positif dengan $r_{hitung} > r_{tabel}$, dinyatakan valid. Artinya, semua pertanyaan mengenai variabel Kualitas Pelayanan (X) yang terdapat dalam daftar pada pernyataan (kuesioner) dianggap benar karan data yang paling benar.

Tes reliabilitas Digunakan untuk menentukan konsistensi pengukur. Tentukan apakah alat ukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten saat pengukuran diulang menggunakan alfa Cronbach. Hal ini ditunjukkan pada Tabel 4 di bawah ini.:

Tabel 4. Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.955	10

Berdasarkan Tabel 4, nilai alpha Cronbach adalah 0,955 yang lebih besar dari 0,6. Dari sini dapat disimpulkan bahwa unsur-unsur instrumen survei mengenai variabel kualitas pelayanan (X) dapat dikatakan reliabel.

Hasil Tes Validitas Unit Terjual (Y) ditunjukkan dapat kita sebagai berikut:

Tabel 5 Uji Validitas Volume Penjualan (Y)

No. Item Pernyataan	Corrected Item-Total Correlation	r tabel Untuk 37 Responden	Ket.
1	0,694	0,325	Valid
2	0,629	0,325	Valid
3	0,898	0,325	Valid
4	0,853	0,325	Valid
5	0,887	0,325	Valid
6	0,761	0,325	Valid
7	0,856	0,325	Valid
8	0,902	0,325	Valid
9	0,757	0,325	Valid
10	0,760	0,325	Valid

Tabel 5 di atas memvalidasi perhitungan validitas skor tes pada penelitian terhadap 37 responden dengan nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ positif. Artinya, semua variabel volume penjualan (Y) pertanyaan dalam daftar pernyataan (kuesioner) dianggap valid karena koefisien korelasinya positif.

Uji reliabilitas digunakan untuk menentukan konsistensi alat ukur. Tentukan apakah alat ukur yang digunakan andal dan konsisten dengan pengukuran berulang oleh Cronbach alpha. Hal ini ditunjukkan pada Tabel 6 di bawah ini:

Tabel 6. Tes Reliabilitas Pada Y

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.963	10

Terdapat: Penulis pada olahan data 2023

Pada table no. 6 didapatkan nilai Alpha Cronbach 0,963 > 0,6 menunjukkan bahwa item dalam peralatan penelitian dapat dipercaya.

tes normalitas data bertujuan untuk mengetahui apakah data terdistribusi secara normal pada semua variabel. Uji normalitas data dapat dilakukan dengan menggunakan uji statistik nonparametrik Kolmogorov-Smirnoff (K-S). Data residual berdistribusi normal jika hasil Kolmogorov-Smirnoff menunjukkan nilai signifikan di atas 0,05. Sebaliknya, jika hasil Kolmogorov-Smirnoff kurang dari 0,05 maka data residual tidak berdistribusi normal.

Tabel 7. Hasil Uji Normalitas Data

		X	Y	Unstandardized Residual
N		37	37	37
Nor	Mean	43.51	44.08	.0000000
Parameters ^a	Std. Deviation	3.694	4.245	2.84823899
M	Absolute	.227	.202	.152
Extreme	Positive	.227	.202	.152
Differences	Negative	-.171	-.201	-.066
Kolmogorov-Smirnov	Z	1.378	1.226	.928
Asymp. Sig. (2-tailed)		.045	.099	.356

Berdasarkan Tabel 7 di atas dapat disimpulkan bahwa sampel populasi berdistribusi normal karena nilai z-score Kolmogorov-Smirnov 0,928 > 0,05. Dari sini dapat disimpulkan bahwa data residual berdistribusi normal. Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji apakah persamaan dan perbedaan muncul dalam regresi. Perbedaan residual antar observasi. Terjadi

heteroskedastisitas jika variannya sama, dan homoskedastisitas jika terdapat penyimpangan dari residual tetap. Suatu regresi dikatakan baik jika tidak terjadi heteroskedastisitas. Dengan menggunakan metode koefisien dapat disimpulkan bahwa heteroskedastisitas terjadi dengan pola tertentu dan homoskedastisitas terjadi ketika pola tertentu tidak ada. Hasil grafik yang dihasilkan oleh software SPSS ditunjukkan pada Tabel 8.

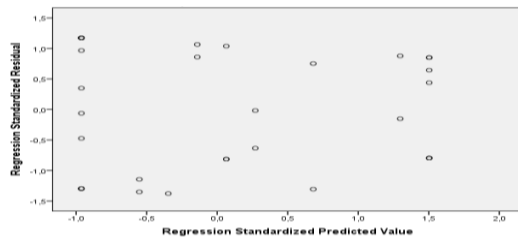
**Tabel 8
Uji Heterokedastisitas Park**

Model		Unstandardized		Standar	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	10.735	18.445		.582	.564
	LnVarX1	-4.179	4.780	-.165	-.874	.388

Sumber: Hasil Olahan Penulis 2023 dengan Alat Bantu SPSS 16.0 For Windows Evaluation Version.

Berdasarkan Tabel 8 dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas dengan menggunakan software SPSS 21.0 for Windows. Ini berarti bahwa persamaan tersebut memenuhi asumsi klasik persamaan regresi berganda dan asumsi dasar bahwa varian residual sama untuk semua pengamatan. terpenuhi. Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji apakah varian residual antar observasi dalam model regresi sama atau tidak sama. Terjadi heteroskedastisitas jika variannya sama, dan homoskedastisitas jika terdapat penyimpangan dari residual tetap. Jika tidak terjadi heteroskedastisitas, regresi dikatakan pasti. Teknik grafik memungkinkan kita untuk menyimpulkan bahwa heteroskedastisitas terjadi ketika pola tertentu terbentuk. Jika tidak ada pola yang terbentuk, dapat disimpulkan bahwa terjadi homoskedastisitas. Grafik hasil menggunakan alat SPSS 21.0 for Windows ditunjukkan pada Gambar 9 di bawah ini.

Gambar 9. Uji Heterokedastisitas Sctter Plot



Berdasarkan hipotesis yang diajukan, divalidasi dengan menggunakan analisis regresi berganda. Hasil uji hipotesis secara parsial dan simultan menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan volume penjualan adalah variabel.

Tabel 10. Hasil Uji t (Uji Parsial)

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients		t	Sig.
		B	Beta		
		Std. Error			
1 (Constant)	1.922	6.560	.293	.771	
Kualitas Pelayanan	.552	.147	.480	3.762 .001	

a. Dependent Variable: Volume Penjualan

Berdasarkan tabel 10 dapat dijelaskan Dapat dilihat nilai thitung untuk variabel kualitas pelayanan (X) sebesar 3,762 dengan tingkat signifikansi 0,001. Nilai dalam tabel adalah $\alpha = 0,05$, tetapi pembilang df adalah $n-k-1 (37-2-1) = 34 = 1,691$ (lihat Lampiran 6). Karena thitung (3,762) > ttabel (1,691) dan nilai signifikansi $0,001 < 0,05$, maka ditentukan bahwa variabel 'Kualitas Pelayanan' berpengaruh positif signifikan terhadap variabel 'Volume Penjualan' pada CV. Madara, Distrik Fanayama, Kabupaten Dekat Selatan. Tabel 11 menunjukkan hasil uji koefisien determinasi dengan menggunakan alat SPSS Vers. 21 untuk jendela.

Tabel 11. Hasil Uji Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.742 ^a	.550	.523	2.931

Setelah dilakukan pengolahan data, diperoleh koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,742 yang menunjukkan bahwa 74,2% variasi variabel dependen (Penjualan) bergantung pada variabel independen (Kualitas Pelayanan). Sedangkan sisanya sebesar 26,8% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model.

Dalam penelitian ini, analisis regresi berganda dengan kuadrat terakhir biasa (OLS) digunakan untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara variabel independen dan dependen. Analisis dampak kualitas layanan terhadap volume penjualan resume. Kabupaten Dekat Selatan, distrik Fanayama melihat cod menggunakan persamaan regresi tersimpan:

$$\hat{Y} = 13.709 + 0,686(X)$$

↓
↓

(Konstanta) (koefisien regresi)

Berdasarkan hasil persamaan regresi linier di atas diperoleh koefisien regresi dari (β_1) sebesar 13,704. Artinya untuk setiap 1 unit X peningkatan kualitas pelayanan, kuantitas yang terjual akan meningkat sebesar 0,762 dan t_{hitung} akan meningkat, dengan asumsi variabel lain tetap konstan.

Pada tabel di atas thitung variabel kualitas pelayanan adalah 3,762 dan nilai kritisnya adalah 0,000. Nilai tabel pada $\alpha = 0,05$ sekarang menjadi 1.691. Karena nilai thitung $3,762 > ttabel 1,691$ dan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$, berarti variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap volume penjualan. Hasilnya, kami menemukan bahwa kualitas pelayanan

mempengaruhi volume penjualan CV. Madara, Distrik Whanayama, Kabupaten Dekat Selatan.

D. Penutup

Berdasarkan data dan pembahasan yang disajikan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap volume penjualan di CV. Madara, Distrik Fanayama, Kabupaten Dekat Selatan. Hal ini dapat dijelaskan sebagai:

1. Dasar penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel volume penjualan (Y), dengan $t_{hitung}(3,762) > t_{tabel}(1,691)$ dan tingkat signifikansi $0,001 < 0,05$. (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap volume penjualan CV (Y). Madara, Distrik Whanayama, Kabupaten Dekat Selatan.
2. Hasilnya, koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,742, yang menunjukkan bahwa 74,7% variabilitas variabel dependen (penjualan) dapat dijelaskan oleh variabel independen (iklan dan jasa) dan sisanya sebesar 25,3% dapat dijelaskan. . . % dipengaruhi oleh variabel lain di luar model

Dasar temuan penelitian, pembahasan, dan kesimpulan yang diuraikan, maka peneliti menyarankan hal-hal sebagai berikut:

1. harus dilanjutkan. Madara, Distrik Fanayama, Kabupaten Dekat Selatan. Pertahankan dan tingkatkan kualitas layanan dan pertahankan metrik kualitas layanan untuk mendorong pertumbuhan volume penjualan saat ini dan di masa mendatang. Diharapkan hal ini akan lebih ditingkatkan di masa depan untuk memenuhi tujuan bisnis.
2. Kepada peneliti selanjutnya: Jika Anda tertarik untuk melanjutkan penelitian ini,

Anda harus mempelajari lebih lanjut tentang faktor-faktor yang meningkatkan volume penjualan resume. Madara, Distrik Whanayama, Kabupaten Dekat Selatan.

E. Daftar Pustaka

- Anis Sumanti Manao. (2022). Pengaruh Kompensasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Motivasi Kerja Pegawai Pada Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Nias Selatan. Vol 5 Dian Kasih Bago (2022). No 1 (2022) Pengaruh Kompetensi Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Badan Pengelolaan Keuangan, Pendapatan, Dan Aset Daerah Kabupaten Nias Selatan: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Nias Selatan
- Aris Putra Laia. 2022. Makna Famesao Ono Nihalö Pada Acara Pernikahan Di Desa Simandraölö Kecamatan O'o'u *EAGURU: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Keguruan Universitas Nias Raya (UNIRAYA)*, 1 (1), 28-41
- Darmawan Harefa, Murnihati Sarumaha, Kaminudin Telaumbanua, Tatema Telaumbanua, Baziduhu Laia, F. H. (2023). Relationship Student Learning Interest To The Learning Outcomes Of Natural Sciences. *International Journal of Educational Research and Social Sciences (IJERSC)*, 4(2), 240–246. <https://doi.org/https://doi.org/10.51601/ijersc.v4i2.614>
- Duha, A; Harefa, D. (2024). Pemahaman Kemampuan Koneksi Matematika Siswa SMP. CV Jejak (Jejak Publisher)
- Duha, R; Harefa, D. (2024). Kemampuan Pemecahan Masalah matematika. CV Jejak (Jejak Publisher)

- Evi Susilawati; dkk. (2023). Model-model pembelajaran di era metaverse. *Nuta Media*
- Evi Susilawati; dkk. (2023). Project based learning dalam pembelajaran digital. *Nuta Media*
- Fau, A., Dkk. (2022). Budidaya Bibit Tanaman Rosela (*Hibiscus Sabdariffa*) Dengan Menggunakan Pupuk Organik Gebagro 77. *Tunas: Jurnal Pendidikan Biologi*, 3(2), 10–18. <https://jurnal.uniraya.ac.id/index.php/Tunas/article/view/545>
- Fau, A., Dkk. (2022). Kumpulan Berbagai Karya Ilmiah & Metode Penelitian Terbaik Dosen Di Perguruan Tinggi. CV. Mitra Cendekia Media.
- Fau, Amaano., Dkk. (2022). Teori Belajar dan Pembelajaran. CV. Mitra Cendekia Media.
- Gaurifa, M., & Darmawan Harefa. (2023). Development Of A Cartesian Coordinate Module To The Influence Of Implementing The Round Club Learning Model On Mathematics Student Learning Outcomes. *Afore : Jurnal Pendidikan Matematika*, 2(2), 45-55. <https://doi.org/10.57094/afore.v2i2.1130>
- Halawa, S., & Darmawan Harefa. (2024). The Influence Of Contextual Teaching And Learning Based Discovery Learning Models On Abilities Students' Mathematical Problem Solving. *Afore : Jurnal Pendidikan Matematika*, 3(1), 11-25. <https://doi.org/10.57094/afore.v3i1.1711>
- Harefa, D. (2017). Pengaruh Presepsi Siswa Mengenai Kompetensi Pedagogik Guru Dan Minatbelajar Siswa Terhadap Prestasi Belajar Ilmu Pengetahuan Alam (Survey pada SMK Swasta di Wilayah Jakarta Utara). *Horison Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Lingusitik*, 7(2), 49–73.
- Harefa, D. (2018). Efektifitas Metode Fisika Gasing Terhadap Hasil belajar Fisika Ditinjau dari Atensi Siswa (Eksperimen Pada Siswa Kelas VII SMP Gita Kirtti 2 Jakarta). *Faktor Jurnal Ilmiah Kependidikan* 5 (1), 35-48.
- Harefa, D. (2021). Monograf Penggunaan Model Pembelajaran Meaningful Instructional design dalam pembelajaran fisika. CV. Insan Cendekia Mandiri. https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=RTogEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&ots=gmZ8dJjHZu&sig=JKoLHfClJfF6V29EtTToJCrvmnI&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Harefa, D. (2022). EDUKASI PEMBUATAN BOOKCAPTHER PENGALAMAN OBSERVASI DI SMP NEGERI 2 TOMA. *HAGA : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(2), 69-73. Retrieved from <https://jurnal.uniraya.ac.id/index.php/HAGA/article/view/324>
- Harefa, D. (2022). Student Difficulties In Learning Mathematics. *Afore : Jurnal Pendidikan Matematika*, 1(2), 1-10. <https://doi.org/10.57094/afore.v1i2.431>
- Harefa, D. (2023). Efektivitas Model Pembelajaran Talking Chips Untuk. *Tunas: Jurnal Pendidikan Biologi*, 4(1).
- Harefa, D. (2023). The Relationship Between Students' Interest In Learning And Mathematics Learning Outcomes. *Afore : Jurnal Pendidikan Matematika*, 2(2), 1-11. <https://doi.org/10.57094/afore.v2i2.1054>

- Harefa, D., D. (2022). Kewirausahaan. CV. Mitra Cendekia Media.
- Harefa, D., Dkk. (2022). Aplikasi Pembelajaran Matematika. CV. Mitra Cendekia Media
- Harefa, D., Dkk. (2023). Teori Fisika. CV Jejak (Jejak Publisher)
- Harefa, D., Dkk. (2023). Teori Fisika. CV Jejak.
<https://tokobukujejak.com/detail/teori-fisika-A1UFL.html>
- Harefa, D., Dkk. (2023). Teori perencanaan pembelajaran. CV Jejak.
<https://tokobukujejak.com/detail/teori-perencanaan-pembelajaran-GO5ZY.html>
- Harefa, D., Dkk. (2023). Teori Statistik Dasar. CV Jejak (Jejak Publisher)
- Harefa, D., Laia, B., Laia, F., & Tafonao, A. (2023). Socialization Of Administrative Services In The Research And Community Service Institution At Nias Raya University. *HAGA : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(1), 93-99.
<https://doi.org/10.57094/haga.v2i1.928>
- Harefa, D., Murnihati Sarumaha, Amaano Fau, Kaminudin Telaumbanua, Fatolosa Hulu, Baziduhu Laia, Anita Zagoto, & Agustin Sukses Dakhi. (2023). INVENTARISASI TUMBUHAN HERBAL YANG DI GUNAKAN SEBAGAI TANAMAN OBAT KELUARGA. *HAGA : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(2), 11-21.
<https://doi.org/10.57094/haga.v2i2.1251>
- Iyam Maryati, Yenny Suzana, Darmawan Harefa, I. T. M. (2022). Analisis Kemampuan Komunikasi Matematis dalam Materi Aljabar Linier. *PRISMA*, 11(1), 210-220.
- Jelita., Dkk. (2022). Bunga rampai konsep dasar IPA. Nuta Media
- Linda Darniati Zebua (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Konsumen Di Toko Imelda Ponsel Telukdalam. Vol 5 No 1 (2022): *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Nias Selatan*
- Molli Wahyuni; dkk. (2023). Statistik multivariat. Nuta Media
- Nurhani Gowasa (2022). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Telukdalamvol 5 No 1 (2022): *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Nias Selatan*
- Rita Sari., Dkk. (2022). Metode penelitian SD/MI. Nuta Media
- Sarumaha, M, S., Dkk. (2023). Model-model pembelajaran. CV Jejak.
<https://tokobukujejak.com/detail/model-model-pembelajaran-0BM3W.html>
- Sarumaha, M,S., Dkk. (2023). Pendidikan karakter di era digital. CV. Jejak.
<https://tokobukujejak.com/detail/pendidikan-karakter-di-era-digital-X4HB2.html>
- Sarumaha, M., & Harefa, D. (2022). Model Pembelajaran Inquiry Terbimbing Terhadap Hasil Belajar Ipa Terpadu Siswa. *NDRUMI: Jurnal Pendidikan Dan Humaniora*, 5(1), 27-36.
<https://jurnal.uniraya.ac.id/index.php/NDRUMI>
- Sarumaha, M., Dkk. (2022). Catatan Berbagai Metode & Pengalaman Mengajar Dosen di Perguruan Tinggi. Lutfi Gilang.
https://scholar.google.com/citations?view_op=view_citation&hl=en&user=8WkwxCwAAAAJ&authuser=1&citation_for_view=8WkwxCwAAAAJ:-f6ydRqryjwC

- Sarumaha, M., Harefa, D., Piter, Y., Ziraluo, B., Fau, A., Telaumbanua, K., Permata, I., Lase, S., & Laia, B. (2022). Penggunaan Model Pembelajaran Artikulasi Terhadap Hasil Belajar. *Aksara: Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal*, 08(20), 2045–2052.
- Sarumaha, M., Laia, B., Harefa, D., Ndraha, L. D. M., Lase, I. P. S., Telaumbanua, T., Hulu, F., Laia, B., Telaumbanua, K., Fau, A., & Novialdi, A. (2022). BOKASHI SUS SCROFA FERTILIZER ON SWEET CORN PLANT GROWTH. *HAGA : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(1), 32-50. <https://doi.org/10.57094/haga.v1i1.494>
- Simanulang, N.R., Dkk. (2022). Kumpulan aplikasi materi pembelajaran terbaik sekolah menengah atas. CV. Mitra Cendekia Media
- Sri Firmiaty., Dkk. (2023). Pengembangan peternakan di Indonesia. Nuta Media
- Tonius Gulo, D. H. (2023). Identifikasi Serangga (Insekta) yang merugikan Pada Tanaman Cabai Rawit di Desa Sisarahili Ekholo Kecamatan Lolowau Kabupaten Nias Selatan. *Jurnal Sapta Agrica*, 2(1), 50–61.
- Umi Narsih, Dkk. (2023). Bunga rampai “Kimia Analisis farmasi.” Nuha Medika. <https://www.numed.id/produk/bunga-rampai-kimia-analisis-farmasi-penulis-umi-narsih-faidliyah-nilna-minah-dwi-ana-anggorowati-rini-kartika-dewi-darmawan-harefa-jelita-wetri-febrina-a-tenriugi-daeng/>
- Wau, Christiana Surya W. 2022. students’ Difficulties In Writing Definition Paragraph At The Third Semester Students Of English Language Education Study Program Of STKIP Nias Selatan. *FAGURU : Jurnal Ilmiah Mahasiswa Keguruan Universitas Nias Raya (UNIRAYA)*, 1 (1), 1-9
- Wau, H. A., Harefa, D., & Sarumaha, R. (2022). ANALISIS KEMAMPUAN PENALARAN MATEMATIS PADA MATERI BARISAN DAN DERET SISWA KELAS XI SMK NEGERI 1 TOMA TAHUN PEMBELAJARAN 2020/2021. *Afore : Jurnal Pendidikan Matematika*, 1(1), 41-49. <https://doi.org/10.57094/afore.v1i1.435>
- Werniawati Sarumaha .(2022). Vol 5 No 1 (2022) Pengaruh Budaya Organisasi Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat Telukdalam Kabupaten Nias Selatan: *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Nias Selatan*
- Wiputra Cendana., Dkk. (2021). Model-Model Pembelajaran Terbaik. Nuta Media
- Ziliwu, S. H., Sarumaha, R., & Harefa, D. (2022). ANALISIS KEMAMPUAN KONEKSI MATEMATIKA PADA MATERI TRANSFORMASI SISWA KELAS XI SMK NEGERI 1 LAHUSA TAHUN PEMBELAJARAN 2020/2021. *Afore : Jurnal Pendidikan Matematika*, 1(1), 15-25. <https://doi.org/10.57094/afore.v1i1.433>