



Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, dan Promosi Terhadap Penjualan Pada Toko *Thrift Shop* Sandang 69 Bandar Lampung

Muhamad Robel Akbar Ya'cub¹

Faculty Of Economics and Busines, University of Bandar Lampung

Email: Robelakbar82@gmail.com

M. Emil Rachman²

Faculty Of Economics and Busines, University of Bandar Lampung

Jalan. Zainal Abidin Pagar Alam No. 26, Labuhan Ratu, Kedaton, 35142, Bandar Lampung, Indonesia

Email: Emil.Rachman@ubl.ac.id

Korespondensi Penulis: Robelakbar82@gmail.com

Abstract. *This study aims to determine the effect of service quality and promotion on sales at Thrift Shop Clothing 69 Bandar Lampung. This research is associative in nature which aims to determine the relationship between two or more variables that function to explain, predict, and control phenomena. Respondents in this study were customers of thrift shop Sadang 69, totaling 50 respondents. The data analysis technique in this study used multiple linear regression analysis. The data testing process is assisted by the SPSS 25.0 application program. According to the partial test results, service quality has a positive and significant effect on sales, promotion has a positive and significant effect on sales, and simultaneous testing shows that service quality and promotion have a positive and significant effect on sales at the Thrift Shop Clothing Store 69 Bandar Lampung.*

Keywords: *service quality, promotion, sales*

Abstrak. Penelitian ini bermanfaat dalam melihat bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan promosi terhadap penjualan pada toko Thrift Shop Sandang 69 Bandar Lampung. Penelitian ini bersifat konotatif dan bermanfaat dalam mencari tahu hubungan antara dua variabel atau lebih yang bermanfaat untuk memaparkan, meramalkan, dan mengontrol fenomena. Responden pada penelitian ini ialah pelanggan toko thrift shop sadang 69 yang berjumlah 50 responden. Teknik analisis data pada penelitian ini memakai analisis regresi linier berganda. Proses pengujian data dibantu oleh program aplikasi SPSS 25.0. Menurut hasil pengujian secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penjualan, promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap penjualan, serta pengujian secara simultan menunjukkan kualitas pelayanan dan promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap penjualan pada Toko Thrift Shop Sandang 69 Bandar Lampung.

Kata Kunci : kualitas pelayanan, promosi, penjualan

PENDAHULUAN

Thrifting telah menjadi hobi yang populer beberapa tahun terakhir ini. *Thrifting* dipandang sebagai pengalaman berbelanja alternatif oleh 4 orang yang suka berbelanja tetapi tidak ingin menguras kantong, terutama bagi remaja yang sebagian besar waktu tidak memiliki penghasilan. Hemat juga merupakan pilihan yang baik, terutama dari segi lingkungan, karena kita tahu limbah tekstil meningkat pesat dengan industri fast fashion, Fast fashion memiliki dampak lingkungan yang sangat negatif, seperti pencemaran air, penggunaan bahan kimia, dll. berbahaya bagi lingkungan dan sulit didaur ulang (Lararenjana, 2021)

Gaya hidup sangat intim berkaitan dengan setiap individu. Gaya hidup ialah refleksi atau cerminan diri dari seseorang dalam memperlihatkan identitasnya, setiap manusia memiliki

gaya hidup yang berbeda-beda antara satu dan lainnya. Gaya hidup dari setiap manusia dapat bertaut dengan pola berbelanja dan pola pergaulan, hal tersebut ialah faktor yang mengyasai individu tersebut yang tercermin dari tradisi sehari-hari, kolerasi dengan orang lain, serta kesukaan dalam suatu hal. (Dwiyanoro, 2014, hal.6).

Thrifting saat ini berkembang pesat di kalangan khususnya remaja bahkan sekarang dikota bandar lampung sudah banyak toko *thrifting* salah satunya adalah toko sandang 69 yang berlokasi di sukarama toko tersebut sudah berdiri sejak tahun 2020,disini mereka hanya menjual pakaian adapun itu mereka biasanya mengambil barang tersebut dari jakarta dan juga mereka sangat teliti terhadap penjualan barang yang telah disortir,akan mereka cuci terlebih dahulu dengan pelayanan itu sangat menjaga kebersihan,hal itu memudahkan konsumen setelah beli bisa langsung dipakai tidak perlu di cuci lagi.Walaupun menjual pakaian bekas,masih sangat layak untuk dipakai harganya pun dimulai dari 100 ribuan dengan itu bisa jadi opsi untuk kita yang ingin berpenampilan menarik dengan tidak terlalu mengabiskan keuangan.

Toko sandang 69 membeli 1 bal pakaian seharga Rp 10,000,000 mereka mengambil dari jakarta,1 bal pakaian ini isinya *random* tidak bisa ditentukan saat melakukan pembelian,untuk biaya listrik mereka menggunakan 1,500 watt dengan tagihan perbulan rata-rata Rp 500,000 itu sudah termasuk seluruh kebutuhan *display* untuk pakaian,karyawan toko sandang 69 ini ada 2 untuk yang tetap,akan terjadi penambahan karyawan apabila ada barang baru yang masuk guna mempercepat penyortiran,hal itu dilakukan untuk membedakan kualitas barang *branded* karna nilai jual barang *branded* itu lebih mahal ketimbang barang biasa,lalu untuk toko mereka menyewa per bulan Rp 1,000,000 mengingat usaha ini adalah UMKM.

Kerjasama toko *alone* Jakarta dengan Dr tirta tentunya menguntungkan karna menambah relasi,secara tidak langsung masyarakat akan bertambah banyak mengenal toko *thrift shop* alone akarta, Seharusnya toko sandang 69 juga dapat mengikuti cara seperti toko alone jakarta agar dapat memaksimalkan promosi di media sosial sembari melihat ada tidak kekurangan seperti pelayanan konsumen baik secara online maupun offline dengan itu akan memaksimalkan kualitas pelayanan dan promosi sebagai faktor yang menguasai penjualan.Pendapatan penjualan toko sandang 69 pada saat tahun 2022 cukup stabil,toko ini ada target pendapatan minimal 4,000,000 rupiah,pada awal bulan januari toko ini mendapat pendapatan sesuai target lalu pada bulan februari-juli mendapat rata rata sekitar Rp.4,783,333,Disaat bulan Agustus menurun sekitar 10% ini dikarenakan faktor barang yang sudah mulai banyak kosong,jadi konsumen kesulitan

dan ragu untuk melakukan transaksi. Di lain hal juga barang tidak tersedia ini dikarenakan banyak nya permintaan *reseller* dari tempat lain hal itu menimbulkan kelangkaan barang untuk dibeli, tentunya ini sangat merugikan toko sandang 69 karna mengalami kerugian, kemudian pada bulan september-desember toko sandang 69 mendapat sekitar rata rata Rp 4,875,0000. Untuk menutupi kerugian pada bulan agustus mereka melakukan diskon atau potongan harga pada bulan desember contoh seperti baju dikenakan potongan sampai 20 ribu celana pun begitu juga, detail penjualan

Berdasarkan uraian tersebut peneliti tergiring mengambil judul penelitian **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, DAN PROMOSI TERHADAP PENJUALAN PADA TOKO *THRIFT SHOP* SANDANG 69 BANDAR LAMPUNG”**

Tinjauan Pustaka dan Kerangka Teoritis

Kata “kualitas” menyisihkan arti dan makna dikarenakan manusia akan menginterpretasikan secara berbeda-beda, seperti kesesuaian pada kapasitas atau desakan, keselarasan dalam penggunaan perbaikan berkesinambungan, bebas dari kecacatan, pemuasan kebutuhan konsumen, melakukan segala sesuatu yang menyenangkan (Tjiptono, 2004:2). Feigenbaum (Nasution, 2004:41), mengemukakan kualitas ialah kepuasan pelanggan seutuhnya (full costumer satisfaction). Sebuah produk bermutu jika bisa menampung kepuasan seutuhnya ke konsumen, yaitu sebanding apa yang diinginkan konsumen untuk sebuah produk/jasa.

Menurut Winata & Nuansyah (2017:3) kualitas jasa ialah tahap dominasi yang diinginkan konsumen dengan kualitas layanan yang dinantikan dan penanganan kelebihan tersebut dalam mendapatkan kemauan konsumen. Menurut Gunawan (2017), persepsi resiko ialah ketidakpastian yang dimiliki oleh konsumen pada saat mereka tidak memperkirakan konsekuensi dalam melakukan keputusan pembelian, sedangkan Menurut Kurniawa (2016), mengemukakan persepsi resiko suatu komponen penting pada pembentukan informasi yang dibentuk oleh konsumen.

Menurut Tjiptono (2001 : 219) Promosi dasarnya ialah sebuah komunikasi pemasaran, berarti kegiatan pemasaran yang bergerak memberitahukan penjelasan, mendekatkan, dan atau memberi tahu sasaran atas perusahaan dan produknya agar berkenan menerima, membeli dan setia untuk produk yang dipasarkan perusahaan. Pricilla dan Mumuh Mulyanayang” mengemukakan arti promosi ialah sebuah usaha atau aktivitas perusahaan untuk mempengaruhi ”konsumen aktual” ataupun ”konsumen potensial”.

Menurut Andini amelia (2017:23) Penjualan ialah aktifitas pelengkap atau suplemen pada pembelian, dalam mengupayakan adanya transaksi. Kegiatan pembelian dan penjualan

ialah persatuan agar bisa terlaksananya transmisi hak dan transaksi. Mulyadi dalam (Asrianti dan Bake, 2014) “Penjualan ialah barang yang diproduksi serta dipasarkan perusahaan. Penjualan ialah kegiatan dan dijalankan oleh penjual untuk menjual barang atau jasa untuk dapat mendapatkan keuntungan pada transaksi-transaksi.

Kerangka pemikiran teoritis adalah suatu dasar penelitian yang mencakup penggabungan antara teori, fakta, observasi serta kajian pustaka dalam melakukan munilis karya ilmiah. Kerangka berfikir ini di buat untuk memaparkan konsep penelitian. Menurut paparan diatas kerangka pemikiran ini yaitu

Companies that have competence in the fileds of marketing, manufacturing and innovation can make its as a souch to achieve competitive advantage (Daengs GS, et al. 2020:1419).

The research design is a plan to determine the resources and data that will be used to be processed in order to answer the research question. (Asep Iwa Soemantri, 2020:5).

Time management skills can facilitate the implementation of the work and plans outlined. (Rina Dewi, et al. 2020:14)

Standard of the company demands regarding the results or output produced are intended to develop the company. (Istanti, Enny, 2021:560).

METODE PENELITIAN

Penelitian tersebut bersifat konotatif dan tujuannya untuk melihat ikatan antara dua variabel atau lebih yang bermanfaat memaparkan, meramalkan, dan mengontrol fenomena. Metode riset ini memanfaatkan pendekatan kuantitatif dan memperoleh data berbentuk angka dan dirangkai berdasarkan pendekatan kuantitatif bersifat asosiatif kausalistik.

Penelitian ini jumlah memiliki populasi 50 orang, yakni para pelanggan toko thrift sandang 69. Data primer dan data sekunder digunakan pada penelitian ini. Pengumpulan data yang dimanfaatkan pada penelitian ini yaitu melalui kuisioner. Metode analisis data yang dimanfaatkan yaitu uji kualitas data.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini melalui kuisioner dan dokumentasi. Variabel penelitian ini ialah kualitas pelayanan, lingkungan kerja, dan kepuasan pelanggan. Penelitian ini memanfaatkan pengukuran variabel independen dan dependen memanfaatkan pengukuran skala likert.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum

Thriftifing diperkirakan sudah ada sejak tahun 1300-an di Inggris. Pada saat itu, istilah thrift merujuk pada fakta atau kondisi berkembang, kemakmuran, tabungan. Menurut The State Press, istilah thriftifing mengacu pada penggunaan sumber daya secara hati-hati untuk menjadi makmur.

Sedangkan dilampung, thriftifing baru ada pada sekitar tahun 2016 salah satunya toko *thrift* sandang 69 yang menjual pakaian *branded* toko ini lebih banyak menjual barang untuk laki laki harga yang ditawarkan pun cukup murah sehingga bisa dinikmati semua kalangan masyarakat khususnya bandar lampung, toko sandang 69 ini sendiri sering ikut event besar agar masyarakat bisa mengenal lebih dalam tentang thriftifing

Uji Kualitas Data

Uji Validitas

Uji validitas dimanfaatkan dalam menghitung valid tidaknya kuesioner. Kuesioner bisa dinyatakan valid apabila pertanyaan kuesioner bisa mengemukakan sebuah yang dapat dihitung pada kuesioner. Dengan memperkirakan uji validitas, membandingkan nilai *correlated item total correlations* (r_{hitung}) dengan jumlah perhitungan r_{tabel} . Apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan nilai positif, jadi pertanyaan atau indikator dikatakan valid

Menurut kolom diatas bisa dilihat bahwa masing-masing pernyataan mempunyai r_{hitung} > dari r_{tabel} (0,254) dan bernilai positif. Dan item pertanyaan tersebut dikatakan valid.

Uji Reabilitas

Uji reliabilitas dimanfaatkan dalam memahami pada pemakaiannya atau dapat dikatakan alat ukur tersebut memiliki nilai tetap jika dipakai berulang dalam waktu berbeda. Riduwan (2019), untuk uji reliabilitas dimanfaatkan Teknik Alpha Cronbach, di mana sebuah instrumen bisa disebut handal (reliabel) jika mempunyai koefisien keandalan atau alpha senilai 0,60 atau lebih. Perhitungan reliabilitas memanfaatkan rumus alpha yang dicetuskan oleh Riduwan (2019).

Dari keterangan kolom diatas dapat dilihat tiap-tiap variabel mempunyai Alpha Cronbach > 0,60. Dengan begitu variabel (kualitas pelayanan, lingkungan kerja dan kepuasan pelanggan) bisa dikatakan reliabel

Uji Koefisien Determinasi

Uji determinasi dalam penelitian ini bermanfaat untuk melihat bagaimana pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) Koefisien determinasi dapat didapatkan dengan mengkuadratkan koefisien korelasi atau R Squared (R^2).

Berdasarkan kolom diatas bisa dilihat nilai koefisien determinasi yang ada pada *R Square* senilai 0,874. Penelitian bermanfaat dalam mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan promosi terhadap penjualan thrift shop toko sandang 69 bandar lampung

Uji Hipotesis

Uji T

Uji ini berfungsi untuk menentukan bagaimana pengaruh variabel independen (customer review dan persepsi risiko) memaparkan variabel dependen (keputusan pembelian) menggunakan perhitungan t yang didapatkan nilai t hitung setiap variabel bebas dengan nilai t Tabel dengan taraf 5% pada hasil pengujian. Pengujian ini memanfaatkan kriteria :

Jika t hitung $> t$ tabel maka hipotesis diterima

Jika t hitung $< t$ tabel maka hipotesis ditolak

Menurut tabel diatas, dapat memberitahukan analisa hasil uji T bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X_1) memperoleh score t_{hitung} senilai 2,210, Promosi (X_2) menghasilkan nilai t_{hitung} senilai 2,865. Kesimpulannya ialah bahwa kualitas pelayanan dan lingkungan kerja berpengaruh secara parsial atau secara individu terhadap keputusan pelanggan dengan itu hipotesis untuk uji t “**Diterima**”.

Uji F

Uji F dimanfaatkan dalam melihat pengaruh jika bentuk menggambarkan fakta akibatnya bisa di generalisasi. Signifikan berarti hubungan yang terjadi dapat berlaku dalam populasi. Pemanfaatan tingkat signifikansinya bermacam-macam, sesuai capaian peneliti, yaitu 0,01 (1%) ; 0,05 (5%) dan 0,10 (10%). Hasil uji F dilihat di tabel ANOVA kolom sig. contohnya, kita memanfaatkan taraf signifikansi 5% (0,05). Hasil dapat dilihat dibawah ini:

Hasil uji simultan (F) nilai F_{hitung} diperoleh sebesar 162,452 pada tingkat signifikan 0,000. Karena $F_{hitung} > F_{tabel}$ di mana F_{tabel} senilai 3,16 dan tingkat signifikansi $<$ dari 0,05 maka hipotesis diterima, sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan dan lingkungan kerja secara simultan dan signifikan terhadap penjualan.

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan promosi terhadap penjualan di toko thrift shop sandang 69 bandar lampung

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa berpengaruh positif persepsi kualitas pelayanan terhadap penjualan, Dapat dikatakan variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penjualan. Beranjak baik kualitas pelayanan maka semakin baik penjualan.

Pengaruh Promosi terhadap penjualan thrift shop toko sandang 69

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa berpengaruh positif persepsi promosi terhadap penjualan, dan dapat dikatakan bahwa variabel promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap penjualan. semakin baik promosi maka semakin baik penjualan.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Secara Bersama-Sama Berpengaruh Positif Terhadap Penjualan dibandarlampung

Secara bersamaan hasil penelitian menunjukkan bahwa berpengaruh positif kualitas pelayanan dan promosi terhadap penjualan. Dapat disimpulkan bahwa secara bersamaan pengaruh kualitas pelayanan dan promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap penjualan. semakin baik kualitas pelayanan dan promosi maka semakin baik penjualan.

KESIMPULAN

- 1) Kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap penjualan toko thrift sandang 69. Dengan artian semakin baik kualitas pelayanan maka penjualan beranjak bertambah, dan dapat dijabarkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penjualan thrift toko sandang 69.
- 2) Promosi berpengaruh positif signifikan terhadap penjualan. Artinya semakin baik promosi maka penjualan semakin bertambah. Sehingga dapat dikemukakan bahwa variabel promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap penjualan di toko thrift sandang 69 bandar lampung
- 3) Secara bersama-sama pengaruh kualitas pelayanan dan promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap penjualan toko thrift sandang 69 di bandar lampung . Artinya semakin baik kualitas pelayanan dan promosi maka penjualan semakin meningkat. Dapat dikemukakan kualitas pelayanan dan promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap penjualan toko thrift sandang 69 bandar lampung

DAFTAR PUSTAKA

- Lararenjana, Edelweis.2021.Thrift adalah Barang Bekas atau Second Import yang Diperjual-Belikan.
- Tjiptono, Fandy. 2004. Strategi Pemasaran, Edisi III, Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Daengs, G. S. A., Istanti, E., Negoro, R. M. B. K., & Sanusi, R. (2020). The Aftermath of Management Action on Competitive Advantage Through Proccess Attributes at Food and Beverage Industries Export Import in Perak Harbor of Surabaya. *International Journal Of Criminology and Sociologi*, 9, 1418–1425
- Enny Istanti1), Bramastyo Kusumo2),I.N.(2020).IMPLEMENTASI HARGA,KUALITAS PELAYANAN DAN PEMBELIAN BERULANG PADA PENJUALAN PRODUK GAMIS AFIFATHIN. *Ekonomika 45*, 8(1), 1–10
- Iwa Soemantri, Asep et al. 2020. Entrepreneurship Orientation Strategy, Market Orientation And Its Effect On Business Performance In MSMEs. *Jurnal EKSPEKTRA Unitomo* Vol. IV No. 1, Hal. 1-10
- Rina Dewi, et al. 2020. Internal Factor Effects In Forming The Success Of Small Businesses.*Jurnal SINERGI UNITOMO*, Vol. 10 No. 1, Hal. 13-21.

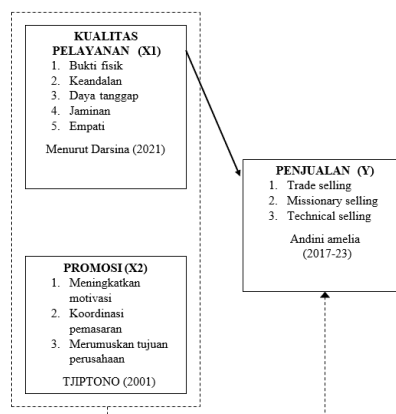
APPENDIX

Tabel 1 Tingkat Penjualan Produk TOKO 69 Tahun 2022

Bulan	Penjualan	
	Target	Pencapaian
Januari	4,000,000	4,000,000
Februari	4,000,000	4,500,000
Maret	4,000,000	4,700,000
April	4,000,000	5,000,000
Mei	4,000,000	5,500,000
Juni	4,000,000	5,000,000
Juli	4,000,000	4,000,000
Agustus	4,000,000	3,500,000
September	4,000,000	4,000,000
Oktober	4,000,000	4,500,000
November	4,000,000	5,000,000
Desember	4,000,000	6,000,000
Rata-Rata	4,000,000	5,391,666
Total	48,000,000	55,700,000

Sumber: Toko Sandang 69

Gambar 2.1 Kerangka Pikir



Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Instrumen

	Item	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan	X1.1	0,568	0,278	Valid
	X1.2	0,718	0,278	Valid
	X1.3	0,664	0,278	Valid
	X1.4	0,550	0,278	Valid
	X1.5	0,539	0,278	Valid
	X1.6	0,493	0,278	Valid
	X1.7	0,547	0,278	Valid

	X1.8	0,631	0,278	Valid
	X1.9	0,510	0,278	Valid
	X1.10	0,462	0,278	Valid
Promosi	X2.1	0,627	0,278	Valid
	X2.2	0,795	0,278	Valid
	X2.3	0,728	0,278	Valid
	X2.4	0,510	0,278	Valid
	X2.5	0,553	0,278	Valid
	X2.6	0,506	0,278	Valid
	X2.7	0,615	0,278	Valid
	X2.8	0,656	0,278	Valid
	X2.9	0,588	0,278	Valid
	X2.10	0,495	0,278	Valid
Penjualan	Y1.1	0,473	0,278	Valid
	Y1.2	0,648	0,278	Valid
	Y1.3	0,674	0,278	Valid
	Y1.4	0,582	0,278	Valid
	Y1.5	0,484	0,278	Valid
	Y1.6	0,474	0,278	Valid
	Y1.7	0,482	0,278	Valid
	Y1.8	0,613	0,278	Valid
	Y1.9	0,583	0,278	Valid
	Y1.10	0,462	0,278	Valid

Sumber : Data Primer Hasil Olah SPSS Versi 25

Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel	Reliabilitas Koefisien	Alpha Cronbach	Keterangan
X1	10 item	0,750	Reliabel
X2	10 item	0,790	Reliabel
Y	10 item	0,720	Reliabel

Sumber : Data Primer Hasil Olah SPSS Versi 25

Hasil Uji T

No	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	Constant	4,609	2,227		2,069	0,044
2	Kualitas pelayanan	0,271	0,147	0,278	1,842	0,072
3	Promosi	0,618	0,139	0,669	4,435	0,000

Sumber : Data Primer Hasil Olah SPSS Versi 25

Hasil Uji Determinasi

model	R	R square	Adjusted R square	Std. Error of the estimate
1	0,935	0,874	0,868	1,158

Sumber : Data Primer Hasil Olah SPSS Versi 25

Hasil Uji Simultan (F)

No.	Model	Sum of squares	df	Mean square	F	Sig.
1	Regression	436,043	2	218,021	162,452	0,000
2	Residual	63,077	47	1,342		
Total		499,120	49			

Sumber : Data Primer Hasil Olah SPSS Versi 25