

## **PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KETERSEDIAAN PRODUK TERHADAP KINERJA OPERASIONAL DI ALFAMART AREA PONDOK KELAPA**

**Alifatu Zandra Sapuwani<sup>1)</sup> dan Wiwik Rachmarwi<sup>2)</sup>**

<sup>1)</sup> Mahasiswa Program Studi Manajemen FE UNKRIS

<sup>2)</sup> Dosen Program Studi Manajemen FE UNKRIS

Alamat: Kampus UNKRIS, Jatiwaringin, Jakarta Timur

Email: [wiwikrachmarwi@unkris.ac.id](mailto:wiwikrachmarwi@unkris.ac.id)

Submit : 27 Oktober 2025, Review : 3 November 2025, Publish : 15 Desember 2025

### **ABSTRACT**

*This study was conducted to determine the extent to which product quality and availability influence operational performance at Alfamart in the Pondok Kelapa area. Data were obtained through questionnaires distributed to respondents, employees of Alfamart outlets in the Pondok Kelapa area. The data analysis technique used were simple linear regression and multiple regression to measure the simultaneous and partial effects of each independent variable on the dependent variable. The results indicate that both product quality and availability have a positive and significant impact on operational performance..*

**Keyword:** Product quality (;) product availability (;) operational performance

### **ABSTRAK**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas produk dan ketersediaan produk terhadap kinerja operasional di Alfamart Area Pondok Kelapa. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang merupakan karyawan dari gerai Alfamart di wilayah Pondok Kelapa. Teknik analisis data yang digunakan adalah simple regresi linear dan regresi berganda untuk mengukur pengaruh simultan maupun parsial dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa baik kualitas produk maupun ketersediaan produk memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasional

**Kata Kunci:** Kualitas produk (;) ketersediaan produk (;) kinerja operasional

### **PENDAHULUAN**

Dalam dunia bisnis yang kompetitif, kinerja operasional suatu perusahaan sangat dipengaruhi oleh kualitas produk dan ketersediaan produk. Perusahaan yang memiliki kualitas produk yang unggul serta ketersediaan produk yang baik cenderung lebih mampu bertahan dan berkembang di tengah persaingan pasar global. Kinerja operasional yang baik tercermin dari kualitas produk yang tinggi, yang tidak hanya meningkatkan kepuasan konsumen tetapi juga memperkuat loyalitas dan daya saing perusahaan (Kotler dan Keller, 2016). Di sisi lain, ketersediaan produk yang optimal memastikan bahwa pelanggan dapat memperoleh produk yang diinginkan tanpa mengalami keterlambatan atau kekurangan stok, yang pada akhirnya berdampak pada efisiensi operasional perusahaan (Chopra dan Meindl, 2019)



Era globalisasi dan digitalisasi, pelanggan memiliki ekspektasi yang lebih tinggi terhadap kualitas dan ketersediaan produk. Ketidakseimbangan antara permintaan dan penawaran dapat menyebabkan kerugian finansial bagi perusahaan, baik dalam bentuk kehilangan pelanggan maupun meningkatnya biaya operasional akibat pengelolaan stok yang tidak efektif. Oleh karena itu, penting untuk memahami sejauh mana kualitas dan ketersediaan produk dapat mempengaruhi kinerja operasional agar perusahaan dapat menyusun strategi yang tepat dalam meningkatkan daya saingnya. Keterlambatan distribusi produk serta penurunan kualitas produk menjadi tantangan utama bagi banyak perusahaan, terutama dalam sektor manufaktur dan ritel. Misalnya, perusahaan yang tidak mampu memenuhi kebutuhan pasar akibat perencanaan ketersediaan produk yang buruk sering mengalami penurunan penjualan dan citra merek yang memburuk. Selain itu, kualitas produk yang tidak konsisten dapat menyebabkan meningkatnya keluhan pelanggan, yang pada akhirnya berdampak negatif pada loyalitas pelanggan dan keberlanjutan bisnis.

Kualitas produk merupakan ukuran sejauh mana suatu produk memenuhi harapan pelanggan dan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Menurut Garvin (1987), kualitas produk dapat diukur dari berbagai aspek, seperti kinerja, fitur, keandalan, daya tahan, dan estetika. Produk yang memiliki kualitas tinggi akan lebih mampu memenuhi harapan pelanggan, mengurangi tingkat pengembalian barang, dan meningkatkan efisiensi produksi (Heizer dan Render, 2014). Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Tracey, *et al* (2005) menunjukkan bahwa kualitas produk yang superior dapat memberikan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan dan meningkatkan kinerja operasional perusahaan. Menurut Tjiptono (2016), terdapat beberapa indikator utama yang dapat digunakan untuk menilai kualitas produk berdasarkan kinerja operasionalnya: 1) Efisiensi operasional (*operational efficiency*), Efisiensi operasional mengacu pada sejauh mana produk dapat beroperasi dengan sumber daya yang minimal namun tetap menghasilkan output yang optimal. Contohnya, dalam industri manufaktur, efisiensi operasional dapat diukur dari konsumsi energi, penggunaan bahan baku, dan kecepatan produksi; 2) Keandalan operasional (*operational reliability*), berkaitan dengan kemampuan suatu produk untuk bekerja secara konsisten tanpa mengalami gangguan atau kegagalan dalam waktu tertentu. Produk yang memiliki keandalan tinggi akan lebih jarang mengalami downtime dan membutuhkan lebih sedikit perawatan; 3) Daya tahan produk (*durability*) menunjukkan sejauh mana suatu produk dapat berfungsi dengan baik dalam jangka waktu yang panjang sebelum mengalami penurunan kualitas atau kerusakan. Faktor ini sangat penting dalam menilai kualitas produk-produk dengan masa pakai yang lama, seperti kendaraan dan peralatan elektronik; 4) Kecepatan dan responsivitas (*speed and responsiveness*), berkaitan dengan konteks produk teknologi dan layanan, kecepatan serta responsivitas merupakan faktor utama dalam kinerja operasional. Misalnya, dalam perangkat lunak atau aplikasi, kecepatan pemrosesan dan respons yang cepat terhadap input pengguna sangat mempengaruhi pengalaman pengguna; 5) Kemudahan perawatan (*maintainability*), Produk yang memiliki sistem perawatan yang mudah akan lebih diminati karena mengurangi biaya dan waktu yang dibutuhkan untuk pemeliharaan. Faktor ini mencakup kemudahan dalam mendapatkan suku cadang, ketersediaan layanan purna jual, dan desain produk yang memungkinkan perawatan yang sederhana; dan 6) Kualitas yang dirasakan (*perceived quality*), selain faktor teknis, persepsi konsumen terhadap kualitas produk juga memengaruhi penilaian terhadap kinerja operasional. Faktor seperti reputasi merek, ulasan pengguna, serta pengalaman pelanggan dalam menggunakan produk dapat meningkatkan persepsi terhadap kualitas meskipun tidak selalu berdasarkan parameter teknis.



Ketersediaan produk merupakan sejauh mana suatu produk dapat diperoleh oleh pelanggan ketika dibutuhkan. Menurut Christopher (2016), manajemen rantai pasok yang efektif sangat diperlukan untuk memastikan produk tersedia pada waktu dan tempat yang tepat. Studi yang dilakukan oleh Li, *et al* (2006) menunjukkan bahwa integrasi dan koordinasi yang baik dalam rantai pasok dapat meningkatkan efisiensi operasional dan mengurangi biaya penyimpanan serta kekurangan stok. Adapun indikator dari ketersediaan produk menurut Sugiharto dan Renata (2020) yaitu: 1) *Layout* penjualan, mengacu pada tata letak dan pengaturan produk di dalam toko atau platform penjualan. Tata letak yang baik memudahkan pelanggan dalam menemukan produk yang mereka butuhkan dengan cepat dan nyaman. Misalnya, produk yang sering dibeli sebaiknya ditempatkan di area yang mudah dijangkau, sementara produk pelengkap dapat disusun berdekatan untuk mendorong pembelian tambahan; 2) Persediaan produk selalu ada, Indikator ini menunjukkan ketersediaan produk dalam jumlah yang cukup sehingga pelanggan tidak mengalami kesulitan dalam memperoleh barang yang mereka butuhkan. Jika suatu produk sering habis atau sulit ditemukan, pelanggan dapat beralih ke pesaing, yang berpotensi menurunkan penjualan dan loyalitas pelanggan; 3) Kelengkapan variasi produk, merujuk pada banyaknya pilihan produk dalam suatu kategori, seperti perbedaan ukuran, warna, rasa, atau merek. Dengan adanya variasi yang lengkap, pelanggan memiliki lebih banyak opsi untuk memilih produk yang paling sesuai dengan preferensi dan kebutuhannya, sehingga meningkatkan kepuasan konsumen dan daya saing perusahaan; dan 4) Kecepatan *restock* barang, menggambarkan seberapa cepat perusahaan dapat mengisi kembali stok yang habis. Proses *restock* yang lambat dapat menyebabkan pelanggan kecewa karena tidak mendapatkan produk yang mereka inginkan, sementara *restock* yang cepat memastikan ketersediaan produk tetap terjaga dan mengurangi risiko kehilangan pelanggan.

Kinerja operasional merupakan efektivitas dan efisiensi perusahaan dalam menjalankan proses bisnisnya, mencakup aspek produktivitas, kualitas, dan kecepatan layanan. Flynn, *et al* (2010) dalam penelitian mereka menemukan bahwa ketidakpastian lingkungan bisnis dapat mempengaruhi hubungan antara integrasi rantai pasok dan kinerja operasional, sehingga perusahaan harus mampu beradaptasi dengan perubahan permintaan dan kondisi pasar. Menurut Richard (2009), indikator kinerja operasional dapat diukur melalui beberapa aspek berikut: 1) Produktivitas; Seberapa efisien perusahaan dalam menggunakan sumber daya untuk menghasilkan output; 2) Kualitas produk atau layanan; Tingkat kesesuaian produk atau layanan terhadap standar yang ditetapkan dan harapan pelanggan; 3) Kecepatan dan ketepatan waktu; Kemampuan perusahaan dalam menyelesaikan produksi atau layanan tepat waktu sesuai dengan permintaan pelanggan; 4) Fleksibilitas operasional; Seberapa cepat perusahaan dapat menyesuaikan diri terhadap perubahan permintaan pasar dan kondisi lingkungan bisnis; dan 5) Efisiensi biaya; Kemampuan perusahaan dalam mengelola biaya operasional untuk mencapai profitabilitas yang optimal.

## METODE

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan yang bekerja di Alfamart pada satu area tertentu, yaitu mencakup 16 toko di wilayah Pondok Kelapa. Jumlah total karyawan dari 16 toko tersebut adalah 112 orang, sehingga seluruh populasi dijadikan sebagai responden dalam penelitian ini. Dengan demikian, jumlah responden yang digunakan adalah sebanyak 112 orang karyawan Alfamart di area Pondok Kelapa.



## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

#### Hasil uji validitas

Berdasarkan hasil dari pengujian r hitung, dapat diketahui bahwa semua nilai r hitung > dari r tabel yaitu 0,1857. Suatu pertanyaan dalam kuesioner dapat dikatakan valid jika memiliki nilai r hitung nya lebih besar dari r tabelnya. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa semua butir pernyataan pada kuesioner sudah valid dan layak untuk menjadi instrument pada penelitian ini.

#### Hasil uji reabilitas

Berdasarkan uji reabilitas yang dilakukan pada variabel kualitas produk sebesar 0,965, ketersediaan produk sebesar 0,945, dan kinerja operasional sebesar 0,958. Dimana hasil pengujian kelayakan reliabilitas diatas 0,6. Hal ini menyatakan seluruh butir pernyataan untuk ketiga variabel tersebut dapat digunakan pada tempat dan waktu yang berbeda. Dengan kata lain, kuesioner yang disusun dapat digunakan secara konsisten.

### Analisis regresi linier sederhana

**Tabel 1:** Pengaruh Kuallitas Produk terhadap Kinerja Operasional Alfamart Area Pondok Kelapa

Variabel	Parameter					
	R	R <sup>2</sup>	Konstanta	Koefisien Regresi	Sig.	$\alpha$
Kualitas Produk	0,489	0,239	21,911	0,445	0,00	0,05

**Pengujian Sig.**  
 t hitung > t tabel = 5,876 > 1,98

**Keterangan:** Variabel Kinerja Operasional

**Sumber:** data primer diolah 2025

$$Y = 21,911 + 0,445 X_1$$

Berdasarkan Tabel 1, nilai koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) sebesar 0,239 artinya kontribusi kualitas produk kepada kinerja operasional Alfamart Area Pondok Kelapa sebesar 23,9%, sedangkan sisanya sebesar 76,1% disumbangkan oleh variabel lain yang tidak diteliti. Koefisien regresi kualitas produk yaitu 0,445, artinya apabila kualitas produk meningkat satu kali, maka kinerja operasional Alfamart Area Pondok Kelapa akan meningkat 0.445 kali, atau sebaliknya.



**Tabel 2:** Pengaruh Ketersediaan Produk terhadap Kinerja Operasional Alfamart Area Pondok Kelapa

Variabel	Parameter					
	R	R <sup>2</sup>	Konstanta	Koefisien Regresi	Sig.	α
Ketersediaan Produk	0,309	0,095	27,424	0,338	0,01	0,05
<b>Pengujian Sig.</b>						
t hitung > t tabel = 3,402 > 1,98						
<b>Keterangan:</b> Variabel Kinerja Operasional						
<b>Sumber:</b> data primer diolah 2025						

$$Y = 27,424 + 338 X_2$$

Berdasarkan pada Tabel 2, nilai koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) sebesar 0,095, artinya ketersediaan produk memberikan kontribusi kepada kinerja operasional Alfamart Area Pondok Kelapa sebesar 9,5%, sedangkan sisanya sebesar 90,5% disumbangkan oleh variabel lain yang tidak diteliti. Koefisien regresi ketersediaan produk yaitu 0,338, artinya apabila ketersediaan produk meningkat satu kali, maka kinerja operasional Alfamart Area Pondok Kelapa akan meningkat 0.338 kali, atau sebaliknya.

### Analisis regresi linier berganda

**Tabel 3:** Pengaruh Kuallitas Produk dan Ketersediaan Produk terhadap Kinerja Operasional Alfamart Area Pondok Kelapa

Variabel	Parameter					
	R	R <sup>2</sup>	Konstanta	Koefisien Regresi	Sig.	α
Kualitas Produk				0,467	0,001	
Ketersediaan Produk	0,597	0,356	5,656	0,376	0,001	0,05
<b>Pengujian Sig.</b>						
F hitung > F tabel = 30,166 > 3,92						
<b>Keterangan:</b> Variabel Kinerja Operasional						
<b>Sumber:</b> data primer diolah 2025						

$$Y = 5,656 + 0,467X_1 + 0,376X_2 + e$$

Nilai Fhitung (158,347) lebih besar dari nilai Ftabel (3,06), artinya kualitas produk dan ketersediaan produk berpengaruh signifikan terhadap kinerja operasional Alfamart Area Pondok Kelapa. Nilai koefisien determinasi (*R square*) sebesar 0,356, hal ini meunjukkan bahwa kualitas produk dan ketersediaan produk memberikan kontribusi kepada kinerja operasional Alfamart Area Pondok Kelapa sebesar 35,6%, sedangkan 64,4% lainnya disumbangkan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.



Koefisien regresi kualitas produk sebesar 0,467, artinya jika terjadi peningkatan kualitas produk sebesar satu kali maka kinerja operasional akan meningkat sebesar 0,467 kali dengan asumsi ketersediaan produk tidak berubah. Tanda positif pada koefisien regresi tersebut menunjukkan pengaruh yang searah antara variabel kualitas produk terhadap kinerja operasional. Artinya semakin meningkat kualitas produk, semakin meningkat kinerja operasional Alfamart Area Pondok Kelapa. Koefisien regresi ketersediaan produk sebesar 0,376, artinya jika terjadi peningkatan ketersediaan produk sebesar satu kali maka kinerja operasional Alfamart Area Pondok Kelapa akan meningkat sebesar 0,376 kali dengan asumsi kualitas produk tidak berubah.

## **Pembahasan**

### **Pengaruh Kualitas Produk dan Ketersediaan Produk terhadap Kinerja Operasional**

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa peningkatan kualitas produk dan ketersediaan produk mendukung peningkatan kinerja operasional Alfamart Area Pondok Kelapa. Hasil penelitian ini didukung oleh Sugiharto dan Renata (2020).

### **Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kinerja Operasional**

Berdasarkan hasil penelitian peningkatan kualitas produk memberikan dukungan kepada kinerja operasional Alfamart Area Pondok Kelapa. Hal ini dikarenakan responden setuju bahwa efisiensi operasional, keandalan operasional, daya tahan produk, kecepatan dan responsivitas, kemudahan perawatan, dan Kualitas yang disarankan mendukung peningkatan kinerja operasional Alfamart Area Pondok Kelapa. Hasil penelitian ini juga didukung oleh hasil penelitian Naufal dan Alfa Asfari (2018) yang menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja operasional industri busana muslim di Kota Bandung.

### **Pengaruh Ketersediaan Produk terhadap Kinerja Operasional**

Berdasarkan hasil penelitian peningkatan ketersediaan produk memberikan dukungan kepada kinerja operasional Alfamart Area Pondok Kelapa lebih meningkat. Hal ini dikarenakan responden setuju akan *layout* penjualan, persediaan produk selalu ada, kelengkapan variasi produk, dan kecepatan *restock* barang berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Hasil penelitian ini juga didukung oleh hasil penelitian Aastrup dan Kotzab (2009) yang menyatakan bahwa tingkat ketersediaan stok dan pemenuhan pesanan yang optimal dapat meningkatkan kepuasan pelanggan sekaligus memperlancar kegiatan operasional di tingkat toko.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan: 1) Kualitas produk yang baik sangat berperan dalam kelancaran aktivitas operasional harian. Produk yang memiliki kemasan utuh, bersih, tidak rusak, serta tidak mendekati tanggal kedaluwarsa cenderung lebih cepat laku dan tidak memerlukan pengecekan ulang secara berkala, hal ini mempermudah pekerjaan karyawan dalam proses pengisian rak (*shelving*), penataan barang, dan pelayanan kepada konsumen.; 2) Keterjaminan stok produk menjadi salah satu faktor dalam menjaga kelancaran operasional toko; dan 3) Sinergi antara kualitas dan ketersediaan produk menciptakan pengalaman berbelanja yang positif bagi pelanggan,



yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan kinerja operasional toko secara keseluruhan, baik dari sisi pelayanan, efisiensi waktu kerja, hingga pencapaian target penjualan harian dan bulanan.

### **Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ini, penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut: 1) Perusahaan (Alfamart Area Pondok Kelapa) agar dapat meningkatkan pengawasan kualitas sejak penerimaan barang dari pemasok hingga pengelolaan di toko, memperkuat sistem distribusi agar ketersediaan produk lebih terjamin, serta memberikan pelatihan tambahan bagi karyawan mengenai manajemen waktu dan teknik kerja yang efisien. Langkah ini diharapkan dapat mendukung peningkatan kinerja operasional sesuai manfaat praktis penelitian; 2) Bagi akademisi dan pembaca dapat dijadikan referensi dalam memperluas wawasan terkait manajemen operasional ritel, khususnya mengenai pengaruh kualitas dan ketersediaan produk terhadap kinerja operasional. Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi akademis dalam memperkaya literatur ilmu manajemen operasional; dan 3) Peneliti Selanjutnya direkomendasikan agar penelitian mendatang menambahkan variabel lain, seperti sistem informasi persediaan, dukungan teknologi, maupun lingkungan kerja karyawan. Penelitian juga dapat diperluas pada sektor lain, misalnya manufaktur atau distribusi, sehingga hasilnya lebih beragam dan dapat memperkuat manfaat teoritis penelitian ini dalam pengembangan ilmu manajemen operasional.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Aastrup, J., dan Kotzab, H. (2009). An analysis of supply chain management research. *Journal of Business Research*.
- Christopher, M. (2016). *Logistics dan Supply Chain Management*. Pearson Education.
- Chopra, S., dan Meindl, P. (2019). *Supply Chain Management: Strategy, Planning, and Operation*. Pearson.
- Flynn, B. B., Huo, B., dan Zhao, X. (2010). The impact of supply chain integration on performance: A contingency and configuration approach. *Journal of Operations Management*.
- Garvin, D. A., dan Timpe, A. D. (1990). *Managing Quality: The Strategic and Competitive Edge*. Free Press.
- Heizer, J., dan Render, B. (2014). *Operations Management: Sustainability and Supply Chain Management*. Pearson.
- Kotler, P., dan Armstrong, G. (2016). *Principles of Marketing*. Pearson.
- Li, S., Ragu-Nathan, B., Ragu-Nathan, T. S., dan Rao, S. S. (2006). *The impact of supply chain practices on competitive advantage and organizational performance*. Omega.
- Naufal, Alfa Asfari. (2018). *Tugas Akhir: Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kinerja Operasional Industri Busana Muslim di Kota Bandung*. Program Sarjana Manajemen S1, Universitas Katolik Parahyangan, Bandung.



Richard. (2009). *The Role of Product Quality in Customer Retention. Business Review.*

Sugiharto, dan Renata. (2020). *Strategi Peningkatan Kualitas Produk Berbasis Teknologi.* Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, (2016). *Service Quality dan Satisfaction*, Edisi Keempat. Yogyakarta: Andi.

Tracey, M., Lim, J., & Vonderembse, M. A. (2005). *The impact of supply-chain management capabilities on business performance. Journal of Business Logistics.*

