

**PENGARUH LINGKUNGAN KERJA DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP VOLUME PENJUALAN
DI PT. PRATAMABINA MEDITAMA**

SKRIPSI



STIE EKA PRASETYA

**Ditulis Oleh :
ALDI GUNAWAN
171010085**

**DIAJUKAN SEBAGAI SYARAT DALAM RANGKA
MEMPEROLEH GELAR SARJANA MANAJEMEN
STIE EKA PRASETYA
MEDAN
2021**

**Judul : PENGARUH LINGKUNGAN KERJA DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
VOLUME PENJUALAN DI PT.
PRATAMABINA MEDITAMA**

Nama : Aldi Gunawan

NIM : 171010085

Program Studi : Manajemen

Perguruan Tinggi : STIE Eka Prasetya

**Disetujui Oleh
Tim Pembimbing,**

Pembimbing I,


Edwin Sugesti Nasution, S.E., M.M.
NIDN : 0106057101

Pembimbing II,


Muammar Rinaldi, S.Pd., M.Si.
NIDN : 0108069301

Diterima dan divalidasi oleh Dewan Penguji Manajemen
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Eka Prasetya

Judul : PENGARUH LINGKUNGAN KERJA DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP VOLUME
PENJUALAN DI PT. PRATAMABINA MEDITAMA

Nama : Aldi Gunawan
NIM : 171010085
Jurusan : Manajemen
Perguruan Tinggi : STIE Eka Prasetya

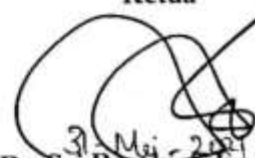
Pada 02 Maret 2021
Dewan Penguji

Penguji I : Dr. Sri Rezeki, S.E., M.Si.
NIDN : 0006037202

Penguji II : Ihdina Gustina, S.E., M.M.
NIDN : 0120088303

()
()

STIE Eka Prasetya,
Ketua


31 Mei 2021
Dr. Sri Rezeki, S.E., M.Si.
NIDN : 0006037202

STIE EKA PRASETYA
PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

PERNYATAAN MENGENAI PLAGIARISME

Saya menyatakan bahwa Skripsi dan Tugas Akhir yang saya serahkan kepada dosen pembimbing Skripsi, adalah benar-benar hasil Skripsi/pekerjaan saya. Jika saya mengutip dan/atau menggunakan hasil Skripsi atau pekerjaan orang lain dalam Skripsi dan/atau tugas pribadi saya, maka saya akan mengindikasikan hal itu secara jelas, dengan mencantumkan sumber kutipan yang bersangkutan.

Jika saya melanggar pernyataan saya tersebut diatas maka saya menyatakan bersedia dikenakan sanksi plagiarism dan sanksi akademik lainnya dengan peraturan yang berlaku di program Sarjana STIE Eka Prasetya Medan.

Nama	Aldi Gunawan
NIM	171010085
Judul Skripsi	Pengaruh Lingkungan Kerja dan Kualitas Pelayanan Terhadap Volume Penjualan di PT. Pratamabina Meditama.
Pembimbing Skripsi yang diusulkan :	
Pembimbing – I	Edwin Sugesti Nasution, S.E., M.M.
Pembimbing – II	Muammar Rinaldi, S.Pd., M.Si.

Saya menandatangani pernyataan ini dengan sadar dan pernyataan ini dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Medan, 03 Juni 2021



Aldi Gunawan
171010085

KATA PENGANTAR

Terlebih dahulu penulis mengucapkan puji syukur dan terima kasih kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul **“PENGARUH LINGKUNGAN KERJA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP VOLUME PENJUALAN DI PT. PRATAMABINA MEDITAMA.”** sesuai dengan waktu yang sudah dijadwalkan.

Pada kesempatan ini, mengingat banyaknya bantuan dan bimbingan yang diterima selama penyusunan Skripsi ini, penulis ingin menyampaikan penghargaan dan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Ketua Yayasan Graha Eka Education Center Bapak Susanto, ST.
2. Ketua STIE Eka Prasetya Ibu Dr. Sri Rezeki, S.E., M.Si.
3. Wakil Ketua Satu Bidang Akademik STIE Eka Prasetya Ibu Fransiska Karolina Tampubolon, M.Pd.
4. Wakil Ketua Dua Bidang Keuangan STIE Eka Prasetya Bapak Herry Andipoh, B.Comm.
5. Wakil Ketua Tiga Bidang Kemahasiswaan STIE Eka Prasetya Bapak Junaidi Habidin, S.M.
6. Koordinator Program Studi Manajemen Ibu Ihdina Gustina, S.E., M.M.,
7. Bapak Edwin Sugesti Nasution, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan arahan hingga selesainya Skripsi ini.
8. Bapak Muamar Rinaldi, S.Pd., M.Sc., selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan arahan hingga selesainya Skripsi ini.

9. Kepala Bagian Akademik STIE Eka Prasetya Ibu Lisa Elianti Nasution, S.E.
10. Kepala Bagian Keuangan STIE Eka Prasetya Ibu Elysa, S.M.
11. Seluruh Dosen pengajar dan Staf Pegawai STIE Eka Prasetya Medan.
12. Kedua orang tua saya yang tercinta, saudara-saudari saya serta teman-teman yang telah banyak memberikan dorongan dan bantuan baik moral, materil maupun spiritual.

Penulis menyadari Skripsi ini jauh dari kesempurnaan. Untuk itu segala saran dan kritik untuk penyempurnaan Skripsi ini sangat diharapkan penulis.

Akhir kata, semoga Skripsi ini bermanfaat bagi pembaca. Terima Kasih.

Medan, 02 Juni 2021
Penulis



Aldi Gunawan

ABSTRAK

Aldi Gunawan, 171010085, 2021, Pengaruh Lingkungan Kerja dan Kualitas Pelayanan Terhadap Volume Penjualan Di PT. Pratamabina Meditama, STIE Eka Prasetya, Program Studi Manajemen, Pembimbing I: Edwin Sugesti Nasution, S.E., M.M., Pembimbing II: Muammar Rinaldi, S.Pd., M.Sc.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Volume Penjualan pada PT. Pratamabina Meditama, mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Volume Penjualan pada PT. Pratamabina Meditama, mengetahui pengaruh Lingkungan Kerja dan Kualitas Pelayanan terhadap Volume Penjualan pada PT. Pratamabina Meditama.

Metodologi penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kuantitatif. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif, yaitu data yang diperoleh dalam bentuk angka atau bilangan. Sumber data berupa data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kepada responden, data sekunder diperoleh dari data dan literatur yang berkenaan dengan permasalahan yang dibahas. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang menggunakan jasa perusahaan selama periode 2020 sebanyak 7.101 konsumen. Dengan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%, maka diperoleh jumlah sampel sebanyak 99 responden. Data dianalisis dengan menggunakan metode analisis regresi linear berganda. Hasil analisis memberikan persamaan **Volume Penjualan = 8,870 + 0,311 Lingkungan Kerja + 0,198 Kualitas Pelayanan + e**.

Hasil analisis penelitian menunjukkan bahwa Lingkungan Kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Volume Penjualan pada PT. Pratamabina Meditama berdasarkan hasil uji hipotesis secara parsial yaitu $t_{hitung} 3,923 > t_{tabel} 1,660$. Hasil analisis menunjukkan Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Volume Penjualan pada PT. Pratamabina Meditama berdasarkan hasil uji hipotesis secara parsial yaitu $t_{hitung} 3,665 > t_{tabel} 1,660$. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Lingkungan Kerja dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Volume Penjualan pada PT. Pratamabina Meditama berdasarkan hasil uji hipotesis secara simultan yaitu sebesar $F_{hitung} 36,163 > F_{tabel} 2,36$. Hasil penelitian ini didukung oleh nilai R square (R^2) = 0,430 atau 43% yang artinya bahwa Lingkungan Kerja dan Kualitas Pelayanan secara simultan mempunyai pengaruh sebesar 43% terhadap Volume Penjualan pada PT. Pratamabina Meditama. Sedangkan sisanya 57% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang berasal dari luar model penelitian ini seperti kualitas produk, kinerja karyawan, desain, kepuasan, loyalitas dan berbagai variabel lainnya.

Kata Kunci: Lingkungan Kerja, Kualitas Pelayanan, Volume Penjualan.

ABSTRACT

Aldi Gunawan, 171010085, 2021, *The Effect of Work Environment and Service Quality on Sales Volume at PT. Pratamabina Meditama, STIE Eka Prasetya, Management Study Program, Advisor I: Edwin Sugesti Nasution, S.E., M.M., Advisor II: Muammar Rinaldi, S.Pd., M.Sc.*

This study aims to determine the effect of the Work Environment on Sales Volume at PT. Pratamabina Meditama, knowing the effect of Service Quality on Sales Volume at PT. Pratamabina Meditama, knowing the effect of Work Environment and Service Quality on Sales Volume at PT. Pratamabina Meditama.

The research methodology used is descriptive quantitative method. The type of data used in this research is quantitative data, namely data obtained in the form of numbers or numerals. The data sources are primary data and secondary data. Primary data is obtained from the results of distributing questionnaires to respondents, secondary data is obtained from data and literature regarding the issues discussed. The population in this study were all consumers who used the company's services during the 2020 period as many as 7,101 consumers. By using the Slovin formula with an error rate of 10%, the total sample size is 99 respondents. Data were analyzed using multiple linear regression analysis method. The results of the analysis give the equation $\text{Sales Volume} = 8.870 + 0.311 \text{ Work Environment} + 0.198 \text{ Service Quality} + e$.

The results of the research analysis indicate that the work environment has a positive and significant effect on Sales Volume at PT. Pratamabina Meditama based on the results of the partial hypothesis test, namely $t_{\text{count}} 3,923 > t_{\text{table}} 1,660$. The results of the analysis show that Service Quality has a positive and significant effect on Sales Volume at PT. Pratamabina Meditama based on the results of the partial hypothesis test, namely $t_{\text{count}} 3,665 > t_{\text{table}} 1,660$.

The results showed that the Work Environment and Service Quality had a positive and significant effect on Sales Volume at PT. Pratamabina Meditama based on the results of simultaneous hypothesis testing, namely $F_{\text{count}} 36.163 > F_{\text{table}} 2.36$. The results of this study are supported by the value of R square (R^2) = 0.430 or 43%, which means that the Work Environment and Service Quality simultaneously have an influence of 43% on the Sales Volume at PT. Pratamabina Meditama. While the remaining 57% is influenced by other factors that come from outside this research model such as product quality, employee performance, design, satisfaction, loyalty and various other variables.

Keywords: Work Environment, Service Quality, Sales Volume.

MOTTO

“That’s the other thing I learned that day, that the truth, however shocking or uncomfortable, in the end leads to liberation and dignity.”

(Ricky Gervais)

“But trying to be perfect will leave you empty-handed, whereas trying to do your best will keep you fulfilled.”

(Terry Crews)

PERSEMBAHAN

Sujud syukurku kusembahkan kepadaMu, Tuhan Yang Maha Agung dan Maha Tinggi. Atas takdirmu saya bisa menjadi pribadi yang berpikir, berilmu, beriman dan bersabar. Semoga keberhasilan ini menjadi satu langkah awal untuk masa depanku, dalam meraih cita-cita saya.

Dengan ini saya persembahkan karya ini untuk, Ayahanda ...

Terima kasih atas kasih sayang yang berlimpah dari mulai saya lahir, hingga saya sudah sebesar ini. Lalu teruntuk Bunda, terima kasih juga atas limpahan doa yang tak berkesudahan. Serta segala hal yang telah Bunda lakukan, semua yang terbaik.

Terima kasih selanjutnya untuk kakak-kakak saya yang luar biasa, dalam memberi dukungan dan doa yang tanpa henti dan selama ini sudah menjadi kakak sekaligus sahabat bagi saya. Kalian adalah tempat saya berlari ketika saya merasa tidak ada yang memahami di luar rumah.

Terima kasih juga yang tak terhingga untuk para dosen pembimbing yang dengan sabar melayani saya selama bimbingan. Terima kasih juga untuk semua pihak yang mendukung keberhasilan skripsi saya yang tidak bisa saya sebutkan semua.

Ucapan terima kasih ini saya persembahkan juga untuk seluruh teman-teman saya.

Terima kasih untuk memori yang kita rajut setiap harinya, atas tawa yang setiap hari kita miliki, dan atas solidaritas yang luar biasa. Sehingga masa kuliah selama 4 tahun ini menjadi lebih berarti. Semoga saat-saat indah itu akan selalu menjadi kenangan yang paling indah.

DAFTAR ISI

JUDUL

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PENGESAHAN

PERNYATAAN MENGENAI PLAGIARISME

KATA PENGANTAR..... iv

ABSTRAK vi

ABSTRACT vii

MOTTO viii

PERSEMBAHAN..... ix

DAFTAR ISI..... x

DAFTAR TABEL..... xv

DAFTAR GAMBAR..... xvi

DAFTAR LAMPIRAN xvii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Identifikasi Masalah..... 5

1.3 Batasan Masalah..... 5

1.4 Rumusan Masalah 6

1.5 Tujuan Penelitian 6

1.6 Kegunaan Penelitian..... 6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENELITIAN TERDAHULU

2.1	:Landasan Teori.....	8
2.1.1	Teori Volume Penjualan	8
2.1.1.1	Pengertian Volume Penjualan.....	8
2.1.1.2	Faktor Mempengaruhi Volume Penjualan	9
2.1.1.3	Indikator Volume Penjualan	10
2.1.2	Teori Lingkungan Kerja.....	10
2.1.2.1	Pengertian Lingkungan Kerja	10
2.1.2.2	Manfaat Lingkungan Kerja	11
2.1.2.3	Indikator Lingkungan Kerja.....	11
2.1.3	Teori Kualitas Pelayanan	12
2.1.3.1	Pengertian Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.3.2	Faktor Mendukung Kualitas Pelayanan	13
2.1.3.3	Indikator Kualitas Pelayanan	14
2.2	Penelitian Terdahulu	15
2.3	Kerangka Konseptual	16
2.4	Hipotesis Penelitian.....	17

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Lokasi dan Waktu Penelitian	18
3.1.1	Lokasi Penelitian	18
3.1.2	Waktu Penelitian.....	18
3.2	Jenis dan Sumber Data	18

3.2.1	Jenis Data	18
3.2.2	Sumber Data.....	18
3.3	Populasi dan Sampel	19
3.3.1	Populasi Penelitian.....	19
3.3.2	Sampel Penelitian.....	19
3.4	Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	20
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	21
3.6	Teknik Analisis Data.....	22
3.6.1	Uji Validitas	23
3.6.2	Uji Reliabilitas	24
3.6.3	Uji Asumsi Klasik.....	24
3.6.3.1	Uji Normalitas.....	24
3.6.3.2	Uji Multikolinieritas.....	25
3.6.3.3	Uji Heteroskedastisitas.....	26
3.6.4	Analisis Regresi Linier Berganda	26
3.6.5	Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)	27
3.6.6	Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji-F)	27
3.6.7	Koefisien Determinasi (R^2).....	28

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum Penelitian	29
4.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan.....	29
4.1.2	Visi dan Misi Perusahaan	29

4.1.2.1	Visi.....	29
4.1.2.2	Misi.....	30
4.1.3	Struktur Organisasi Perusahaan.....	30
4.2	Hasil Penelitian	33
4.2.1	Karakteristik Responden.....	33
4.2.2	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	35
4.2.2.1	Uji Validitas.....	35
4.2.2.2	Uji Reliabilitas	38
4.2.3	Uji Asumsi Klasik	40
4.2.3.1	Uji Normalitas	40
4.2.3.2	Uji Multikolinieritas	44
4.2.3.3	Uji Heteroskedastisitas	45
4.2.4	Teknik Analisis Data	46
4.2.4.1	Analisis Regresi Linier Berganda.....	46
4.2.4.2	Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t).....	47
4.2.4.3	Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F) ...	49
4.2.4.4	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	51
4.3	Pembahasan	52

BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI MANAJERIAL DAN SARAN

AKADEMIS

5.1	Kesimpulan	55
5.2	Implikasi Manajerial	56
5.3	Saran Akademis	57

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

SURAT IJIN RISET

SURAT BALASAN RISET

FOTOCOPY KARTU PESERTA SEMINAR PROPOSAL

FOTOCOPY KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Penjualan Perusahaan Periode 2017 s.d. 2020	2
Tabel 1.2	Lingkungan Kerja Karyawan Melayani Konsumen.....	4
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	15
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel Penelitian	21
Tabel 3.2	Skala <i>Likert</i>	22
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	33
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Keseringan Memakai....	34
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Pengiriman.....	34
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Beban Pengiriman.....	35
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Variabel Lingkungan Kerja (X_1).....	36
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)	37
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Variabel Volume Penjualan (Y)	37
Tabel 4.8	Uji Reliabilitas Variabel Lingkungan Kerja (X_1).....	39
Tabel 4.9	Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)	39
Tabel 4.10	Uji Reliabilitas Variabel Volume Penjualan (Y)	40
Tabel 4.11	Hasil Pengujian Statistik Normalitas	43
Tabel 4.12	Hasil Uji Multikolinieritas.....	44
Tabel 4.13	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	47
Tabel 4.14	Hasil Pengujian Parsial (Uji-t)	49
Tabel 4.15	Hasil Pengujian Serempak (Uji-F).....	51
Tabel 4.16	Uji Koefisien Determinan (R^2)	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	17
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Perusahaan.....	30
Gambar 4.2 Grafik Histogram	41
Gambar 4.3 Normal <i>Probability Plot of Regression</i>.....	42
Gambar 4.4 Grafik <i>Scatterplot</i>.....	45

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner**
- Lampiran 2 Tabulasi Data Uji Validitas dan Reliabilitas**
- Lampiran 3 Hasil Analisis Data Validitas Lingkungan Kerja (X_1)**
- Lampiran 4 Hasil Analisis Data Reliabilitas Lingkungan Kerja (X_1)**
- Lampiran 5 Hasil Analisis Data Validitas Kualitas Pelayanan (X_2)**
- Lampiran 6 Hasil Analisis Data Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X_2)**
- Lampiran 7 Hasil Analisis Data Validitas Volume Penjualan (Y)**
- Lampiran 8 Hasil Analisis Data Reliabilitas Volume Penjualan (Y)**
- Lampiran 9 Tabulasi Angket Responden**
- Lampiran 10 Hasil Uji Normalitas**
- Lampiran 11 Hasil Uji Heteroskedastisitas Grafik *Scatterplot***
- Lampiran 12 Hasil Uji Analisis Regresi Linier**

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pengangkutan merupakan suatu sarana yang sangat penting dalam membantu roda perekonomian. Suatu daerah tidak dapat berdiri sendiri secara total dalam memenuhi kebutuhan daerahnya sendiri, daerah tersebut membutuhkan daerah lain sebagai pendukung. Sarana penghubung yang digunakan adalah pengangkutan. Pembangunan daerah, baik bidang ekonomi, pendidikan, pariwisata maupun budaya membutuhkan jasa pengangkutan yang memadai. Tanpa pengangkutan sebagai sarana penunjang tidak dapat diharapkan hasil yang memuaskan dalam usaha pembangunan dan peningkatan suatu daerah. Kebutuhan pengiriman barang telah menjadi kebutuhan utama setiap individu. Semua individu membutuhkan pengiriman barang yang cepat dan aman untuk memastikan barang yang dikirimkan sampai pada waktu dan tempat yang tepat. Dalam kegiatan pemasaran pengiriman barang berhubungan dengan distribusi yaitu menyampaikan barang atau jasa dari produsen kepada konsumen.

PT. Pratamabina Meditama merupakan sebuah perusahaan swasta yang bergerak dalam bidang pengiriman barang. PT. Pratamabina Meditama bekerja sama dengan berbagai pengangkutan yang ada agar memiliki jaringan yang lebih banyak dengan rute pengiriman yang semakin banyak pula. Dengan melihat banyaknya peluang dalam mendapatkan laba dalam bidang usaha pengiriman barang ini membuat perusahaan melaksanakan segala operasionalnya dengan sangat baik dan penuh perhatian sehingga selalu memberikan jasa terbaiknya

kepada konsumen. Hal tersebut tentunya membuat konsumen yang mencoba menggunakan jasanya semakin tinggi dari hari ke harinya. Volume Penjualan sangat penting bagi perusahaan karena Volume Penjualan total penjualan yang dinilai dengan unit oleh perusahaan dalam periode tertentu untuk mencapai laba maksimal sehingga dapat menunjang pertumbuhan perusahaan (Ngalimun, dkk 2019:228). Saat ini, PT. Pratamabina Meditama dinilai sedang mengalami peningkatan pada Volume Penjualannya. Berikut ini tabel penjualan perusahaan selama periode 2017 sampai dengan tahun 2020 dapat dilihat pada tabel di bawah:

Tabel 1.1
Data Penjualan Perusahaan Periode 2017 s.d. 2020

Tahun	Penjualan
2017	Rp. 5.852.433.980
2018	Rp. 9.672.329.100
2019	Rp. 10.393.430.718
2020	Rp. 7.349.806.806

Sumber: PT. Pratamabina Meditama, 2021

Berdasarkan pada tabel di atas, dapat diketahui bahwa Volume Penjualan perusahaan saat ini dinilai sedang mengalami peningkatan dimana pada tahun 2017, penjualan perusahaan mencapai Rp. 5.852.433.980 dan pada tahun 2018 penjualannya mengalami peningkatan menjadi sebesar Rp. 9.672.329.100. Sedangkan untuk tahun 2019 tersendiri, penjualan mencapai Rp. 10.393.430.718. Volume Penjualan yang meningkat tentunya dapat berdampak baik bagi perusahaan dimana selain meningkatkan jumlah pendapatan yang diperoleh perusahaan juga akan mempercepat proses perkembangan perusahaan. Akan tetapi, saat memasuki tahun 2020, Volume Penjualan perusahaan mengalami penurunan drastis dimana mencapai Rp. 7.349.806.806. Hal tersebut dinilai karena adanya pandemi corona yang sedang menyerang Indonesia.

Faktor yang diduga meningkatkan Volume Penjualan adalah Lingkungan Kerja yang merupakan keseluruhan sarana dan prasarana kerja yang ada di sekitar karyawan yang sedang melakukan pekerjaan yang dapat memengaruhi pelaksanaan kerja (Sutrisno, 2016:118). Lingkungan Kerja karyawan dinilai sangat luas sehingga karyawan dapat melakukan pekerjaannya dengan cepat tanpa harus terhalangi oleh sempitnya tempat kerja yang dimilikinya. Selain itu, Lingkungan Kerja karyawan yang dinilai memiliki pencahayaan yang sangat baik seperti penerangan dan penggunaan lampu yang sangat memadai dan juga Lingkungan Kerja karyawan dinilai kedap akan suara sehingga konsumen dan karyawan dapat saling berkomunikasi dengan baik dan membuat segala informasi yang disampaikan oleh karyawan terdengar sangat jelas oleh konsumen. Adapun suasana lingkungan tempat konsumen juga memiliki suasana yang sangat nyaman karena memiliki udara yang bersih dan baik untuk konsumen. Berikut ini Lingkungan Kerja karyawan dalam melayani konsumennya dapat dilihat pada tabel di bawah ini sebagai berikut:

Tabel 1.2
Lingkungan Kerja Karyawan Melayani Konsumen





Sumber: PT. Pratamabina Meditama, 2021

Berdasarkan pada tabel di atas, dapat dilihat beberapa gambar yang menunjukkan Lingkungan Kerja karyawan dalam melayani konsumen dimana ruangan sangat nyaman seperti ruangan tunggu ataupun ruangan konsumen melakukan administrasi membuat konsumen merasa puas dengan perusahaan.

Dugaan lainnya adalah Kualitas Pelayanan yang merupakan hasil perbandingan antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual pelayanan dan juga salah satu elemen terpenting yang menjadi pertimbangan bagi pelanggan dalam melakukan pembelian suatu produk (Sudarso, 2016:57). Karyawan dinilai dapat diandalkan oleh konsumen ketika ingin menggunakan jasanya. Karyawan juga memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen seperti cepatnya pengurusan administrasi atau transaksi pembayaran sehingga membuat konsumen harus menunggu lama. Terlebih lagi daya tanggap karyawan dalam melayani konsumen juga dinilai sangat memadai dimana karyawan sering menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diberikan oleh konsumen sehingga membuat konsumen tidak perlu mengulangnya terus menerus. Karyawan juga sering memberikan sapaan yang ramah ataupun senyuman kepada konsumen sehingga membuat konsumen

merasa nyaman ketika menggunakan jasa perusahaan. Sedangkan selama masa pandemi, karyawan juga dinilai selalu menggunakan masker dan juga semakin meningkatnya fasilitas yang disediakan seperti *handsanitizer* kepada konsumen.

Berdasarkan uraian latar belakang yang sedang terjadi membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian pada perusahaan dengan judul **“PENGARUH LINGKUNGAN KERJA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP VOLUME PENJUALAN DI PT. PRATAMABINA MEDITAMA.”**

1.2 Identifikasi Masalah

Disinyalir adanya peningkatan Volume Penjualan disebabkan oleh:

1. Lingkungan Kerja yang nyaman untuk setiap karyawan membuat karyawan dapat memberikan kinerja terbaiknya dengan optimal bagi perusahaan dalam mendorong penjualan perusahaan. Terlebih lagi Lingkungan Kerja yang sangat baik membuat karyawan dapat bekerja dengan leluasa.
2. Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh karyawan dinilai sangat baik oleh konsumen sehingga membuat konsumen merasa aman dan nyaman dalam menggunakan jasanya seperti sangat dapat diandalkan, memiliki daya tanggap yang baik dan juga pelayanan diberikan dengan sepenuh hati.

1.3 Batasan Masalah

Oleh karena keterbatasan pengetahuan, kemampuan dana dan waktu, maka penulis membatasi masalah hanya pada ruang lingkup antara variabel Lingkungan

Kerja (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) terhadap Volume Penjualan (Y). Objek penelitian ini adalah konsumen PT. Pratamabina Meditama.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan di atas, dapat dibuat perumusan masalah yaitu :

1. Apakah ada pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Volume Penjualan di PT. Pratamabina Meditama ?
2. Apakah ada pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Volume Penjualan di PT. Pratamabina Meditama ?
3. Apakah ada pengaruh Lingkungan Kerja dan Kualitas Pelayanan terhadap Volume Penjualan di PT. Pratamabina Meditama ?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Volume Penjualan di PT. Pratamabina Meditama.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Volume Penjualan di PT. Pratamabina Meditama.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh Lingkungan Kerja dan Kualitas Pelayanan terhadap Volume Penjualan di PT. Pratamabina Meditama.

1.6 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan antara lain:

1. Bagi PT. Pratamabina Meditama

Sebagai dasar peningkatan keunggulan dalam bersaing pada bidang sejenis dan sebagai informasi mengenai bagaimana pengaruh Lingkungan Kerja dan Kualitas Pelayanan terhadap Volume Penjualan.

2. Bagi Akademisi

Sebagai tambahan referensi kepustakaan yang dapat digunakan mahasiswa khususnya Jurusan Manajemen mengenai variabel Lingkungan Kerja dan Kualitas Pelayanan terhadap Volume Penjualan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN PENELITIAN TERDAHULU

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori Volume Penjualan

2.1.1.1 Pengertian Volume Penjualan

Menurut Ngalimun, dkk (2019:229), Volume Penjualan adalah total penjualan yang dinilai dengan unit oleh perusahaan dalam periode tertentu untuk mencapai laba maksimal sehingga dapat menunjang pertumbuhan perusahaan. sedangkan menurut Jubilee D (2016:96), Penjualan adalah salah satu fungsi dari perusahaan di samping fungsi produksi dan administrasi yang bertujuan untuk menjual sebanyak-banyaknya untuk memperoleh keuntungan sebesar-besarnya. Volume Penjualan (*sales volume*) adalah jumlah produk yang terjual dalam jangka waktu satu tahun dimana satuan yang digunakan bergantung pada barang yang dijual (Soemohadiwidjojo, 2017:61). Adapun menurut Husna (2020:40), Volume Penjualan adalah pencapaian yang dinyatakan secara kuantitatif dari segi fisik atau volume atau unit suatu produk dan menurut Alvonco (2014:235), Penjualan adalah salah satu fungsi pemasaran yang menentukan dalam usaha mencapai tujuan perusahaan.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas, peneliti menyimpulkan bahwa Volume Penjualan adalah total penjualan yang dinilai dengan unit oleh perusahaan dalam periode tertentu untuk mencapai laba maksimal sehingga dapat menunjang pertumbuhan perusahaan.

2.1.1.2 Faktor Yang Mempengaruhi Volume Penjualan

Menurut Marwanto (2019:181), ada beberapa hal yang sangat mempengaruhi terhadap sukses atau tidaknya Volume Penjualan yaitu:

1. Kualitas produk

Kualitas produk yang dijual akan sangat mempengaruhi Volume Penjualan. Kualitas produk yang kurang baik akan menyebabkan konsumen kecewa dan akan berpaling kepada produk yang lain. Ada baiknya jika melakukan pengawasan terhadap produk-produk yang akan dijual agar kualitas produk selalu terjaga.

2. Selera konsumen

Selera konsumen jelas sangat berpengaruh pada penjualan, hal tersebut disebabkan karena konsumen yang menggunakan produk, jadi mereka tahu baik buruknya sebuah produk. Untuk mengatasi hal ini, perusahaan harus selalu melakukan inovasi pada produk yang akan dijual agar konsumen tidak bosan dan menjadi lebih banyak pilihan.

3. Kemampuan penjual

Penjual harus mampu mengenali setiap produk yang dijual sampai detail, hal ini agar seorang penjual tidak kalah pintar dengan konsumen, penjual harus mengetahui kelemahan dan keunggulan produk yang dijualnya.

4. Persaingan pasar

Dalam setiap bisnis tentu ada persaingan, dan sebagai penjual harus mengetahui siapa saja yang menjadi pesaing, apa produk yang dijualnya, berapa harganya dan kelebihan serta kekurangannya.

2.1.1.3 Indikator Volume Penjualan

Menurut Ngilimun, dkk (2019:229), terdapat beberapa indikator dari Volume Penjualan yaitu:

1. Mencapai Volume Penjualan
2. Mendapatkan laba
3. Menunjang pertumbuhan perusahaan

2.1.2 Teori Tentang Lingkungan Kerja

2.1.2.1 Pengertian Lingkungan Kerja

Menurut Afandi (2016:51), Lingkungan Kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar karyawan dan dapat mempengaruhi dalam menjalankan tugas yang diembankan kepadanya. Lingkungan Kerja adalah keseluruhan sarana dan prasarana kerja yang ada di sekitar karyawan yang sedang melakukan pekerjaan yang dapat memengaruhi pelaksanaan kerja (Sutrisno, 2016:118). Adapun menurut Chaerudin, dkk (2020:525), Lingkungan Kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar pekerja yang dapat mempengaruhi kepuasan bekerja dalam melaksanakan pekerjaannya sehingga akan diperoleh hasil kerja yang maksimal. Sedangkan menurut Surajiyo, dkk (2020:51), Lingkungan Kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar lokasi tempat kerja yang dapat mempengaruhi pegawai dalam menjalankan aktivitas pekerjaannya. Lingkungan Kerja adalah komponen penting dalam kehidupan kerja bagi karyawan yang merupakan latar belakang fisik dimana karyawan melakukan pekerjaannya (Mahawati, dkk 2021:120).

Berdasarkan pendapat para ahli diatas, maka dapat disimpulkan bahwa Lingkungan Kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar karyawan dan dapat mempengaruhi dalam menjalankan tugas yang diembankan kepadanya.

2.1.2.2 Manfaat Lingkungan Kerja

Menurut Afandi (2016:57), manfaat lingkungan kerja adalah menciptakan gairah kerja, sehingga produktivitas kerja meningkat. Sementara itu, manfaat yang diperoleh karena bekerja dengan orang-orang yang termotivasi adalah pekerjaan dapat diselesaikan dengan tepat. Artinya pekerjaan diselesaikan sesuai standar yang benar dan dalam skala waktu yang ditentukan. kinerjanya akan dipantau oleh individu yang bersangkutan dan tidak akan membutuhkan terlalu banyak pengawasan serta semangat juangnya akan tinggi.

2.1.2.3 Indikator Lingkungan Kerja

Menurut Afandi (2016:56), untuk dapat menciptakan lingkungan kerja yang efektif dalam perusahaan, ada beberapa faktor yang perlu diperhatikan:

1. Cahaya

Cahaya penerangan yang cukup memancarkan dengan tepat akan menambah efisiensi kerja para karyawan/pegawai, karena mereka dapat bekerja dengan lebih cepat sedikit membuat kesalahan dan matanya tidak lekas menjadi lelah.

2. Warna

Warna merupakan salah satu faktor yang penting untuk memperbesar efisiensi kerja para karyawan, khususnya warna akan mempengaruhi

keadaan jiwa mereka dengan memakai warna yang tepat pada dinding ruangan dan alat-alat lainnya kegembiraan dan ketenangan bekerja para karyawan akan terpelihara.

3. Udara

Mengenai faktor udara ini, yang sering sekali adalah suhu udara dan banyaknya uap air pada udara itu.

4. Suara

Untuk mengatasi terjadinya kegaduhan, perlu kiranya melatakan alat-alat yang memiliki suara yang keras, seperti mesin ketik pesawat telepon, parkir motor, dan lain-lain. Pada ruangan khusus, sehingga tidak mengganggu pekerja lainnya dalam melaksanakan tugasnya.

2.1.3 Teori Tentang Kualitas Pelayanan

2.1.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono dan Chandra (2019:101), Kualitas Pelayanan adalah perbandingan antara tingkat layanan yang disampaikan perusahaan dibandingkan ekspektasi konsumen yang diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi atau melampaui harapan konsumen. Kualitas Pelayanan merupakan hasil perbandingan antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual pelayanan dan juga salah satu elemen terpenting yang menjadi pertimbangan bagi pelanggan dalam melakukan pembelian suatu produk (Sudarso, 2016:57). Adapun menurut Ismainar (2015:130), Kualitas Pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen

terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Sedangkan menurut Santoso (2019:46), Kualitas Pelayanan adalah bagaimana tanggapan konsumen terhadap jasa yang di konsumsi atau dirasakannya. Kualitas Pelayanan adalah kemampuan pemberi layanan dalam melayani pengguna barang atau jasa tersebut (Mutiawati, dkk 2019:7).

Berdasarkan pendapat para ahli diatas, maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan adalah perbandingan antara tingkat layanan yang disampaikan perusahaan dibandingkan ekspektasi konsumen yang diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya dalam mengimbangi atau melampaui harapan konsumen.

2.1.3.2 Faktor – Faktor Yang Mendukung Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono dan Chandra (2016:124), ada beberapa kategori yang mendukung Kualitas Pelayanan diantaranya :

1. Informasi

Informasi yang dimaksud seperti jalan/arrah menuju tempat produsen, jadwal penyampaian produk, harga dan instruksi menggunakan produk.

2. Konsultasi

Konsultasi yang dimaksud seperti pemberian saran, auditing, konseling pribadi dan konsultasi teknis.

3. *Order taking*

Meliputi aplikasi, jasa langganan, jasa berbasis kualifikasi, reservasi tempat duduk, meja dan ruangan.

4. *Hospitality*

Yang dimaksud seperti sambutan, makanan, toilet, perlengkapan kamar mandi, fasilitas menunggu, transportasi dan jasa keamanan.

5. *Caretaking*

Terdiri dari perhatian dan perlindungan atas barang milik pelanggan yang mereka bawa.

6. *Expectations*

Meliputi permintaan khusus sebelum penyampaian produk, menangani komplain, pujian, saran dan penyelesaian masalah.

7. *Billing*

Meliputi laporan rekening periodik, faktur untuk transaksi individual, laporan verbal mengenai jumlah rekening dan lainnya.

8. Pembayaran

Dalam bentuk pembayaran swalayan oleh pelanggan, pelanggan berinteraksi dengan personil perusahaan yang menerima pembayaran; pengurangan otomatis atas rekening pelanggan serta verifikasi.

2.1.3.3 Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono dan Chandra (2019:99), dimensi Kualitas yang paling sering dijadikan acuan adalah:

1. Reliabilitas

Yaitu kemampuan melayani yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

2. Responsivitas

Yaitu kesediaan karyawan membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap.

3. Jaminan

Mencakup hal seperti pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan dan bebas dari bahaya fisik, risiko atau keragu-raguan.

4. Empati

Kemudahan dalam menjalin hubungan dengan konsumen, komunikasi yang efektif, perhatian personal, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.

5. Bukti fisik

Fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan, dan sarana komunikasi.

2.2 Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini, peneliti mereferensi beberapa tinjauan penelitian terdahulu yang dapat mendukung penelitian ini seperti:

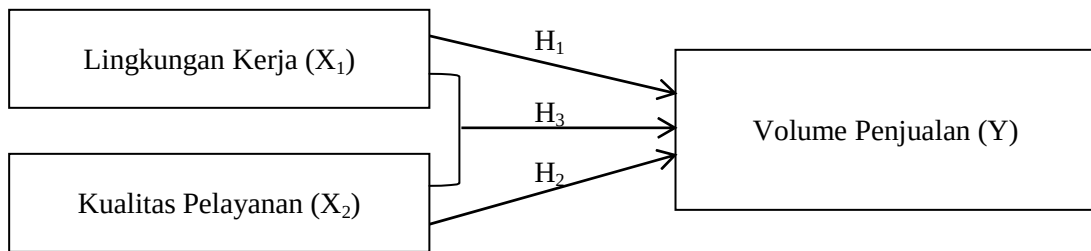
Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian
1	Putri Nilam Kencana (2020) Jurnal Ekonomi Efektif, Vol.2, No.2, 2020. ISSN : 2622-9935 Tangerang	Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Volume Penjualan Pada PT. Sriwijaya Berka Indonesia	Independen X_1 =Harga X_2 =Kualitas Pelayanan Dependen Y =Volume Penjualan	Hasil menunjukkan secara parsial maupun simultan harga dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Volume Penjualan.

No	Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian
2	Medyana Putra, Wayan Cipta, dan Fridayana Yudiaatmaja (2016) Jurnal Bisma Universitas Pendidikan Ganesha, Vol.4, No.1, 2016. ISSN : 2135-7632 Bali	Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Volume Penjualan Pada UD. Wayan Fiber Glass Singaraja Tahun 2014	Independen X=Lingkungan Dependen Y=Volume Penjualan	Hasil menunjukkan secara parsial maupun simultan Lingkungan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Volume Penjualan.
3	Hernama (2013) Jurnal Proceeding Pesat, Vol.5, No.2, 2013. ISSN : 1858-2559 Banyumas	Pengaruh Lingkungan Internal Terhadap Penjualan Usaha Batik Banyumas	Independen X=Lingkungan Internal Dependen Y=Penjualan	Hasil menunjukkan secara parsial maupun simultan Lingkungan Internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penjualan.
4	Chabib Bahari dan Entis Tissaeni (2016) Jurnal Cema Ekonomi, Vol.5, No.2, 2016. ISSN : 1451-2351 Jawa Barat	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Penjualan PD. Sarakan Domas Subang Jawa Barat	Independen X ₁ =Kualitas Pelayanan X ₂ =Harga Dependen Y=Penjualan	Hasil menunjukkan secara parsial maupun simultan Kualitas Pelayanan dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap penjualan.
5	Made Agung Nugraha (2016) Jurnal Bisnis Universitas Pendidikan Ganesha, Vol.4, No.1, 2016. ISSN : 2861-3752 Bali	Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Penjualan	Independen X ₁ =Harga X ₂ =Kualitas Pelayanan X ₃ =Promosi Dependen Y=Penjualan	Hasil menunjukkan secara parsial maupun simultan Harga dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penjualan.

2.3 Kerangka Konseptual

Berikut kerangka konseptual yang akan digunakan dalam penelitian yaitu sebagai berikut:



Gambar 2.1
Kerangka Konseptual

2.4 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kerangka konseptual diatas, maka dapat dibuat hipotesis penelitian sebagai berikut ini :

- H₁: Adanya pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Volume Penjualan di PT. Pratamabina Meditama.
- H₂: Adanya pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Volume Penjualan di PT. Pratamabina Meditama.
- H₃: Adanya pengaruh Lingkungan Kerja dan Kualitas Pelayanan terhadap Volume Penjualan di PT. Pratamabina Meditama.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.1.1 Lokasi Penelitian

Lokasi dilakukannya penelitian adalah PT. Pratamabina Meditama yang berlokasi di Gedung Graha Niagai, Lt. 5 jalan Putri Hijau No. 20, Medan.

3.1.2 Waktu Penelitian

Waktu penelitian dimulai dari bulan Maret 2021 sampai dengan Juni 2021.

3.2 Jenis dan Sumber Data

3.2.1 Jenis Data

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Menurut Wahyudi (2017:12), data kuantitatif merupakan data-data yang berupa angka yang karakteristiknya selalu dalam bentuk numerik seperti data pendapatan, jumlah penduduk, tingkat konsumsi, bunga bank dan sebagainya.

3.2.2 Sumber Data

Menurut Wahyudi (2017:12) ada dua sumber data berdasarkan sumbernya yang umumnya digunakan dalam penelitian yaitu :

1. Data Primer

Merupakan data yang diambil dari sumbernya, serta belum pernah dipublikasi oleh instansi tertentu. Umumnya dihasilkan dari kegiatan

survei lapangan dan dengan menggunakan instrumen seperti kuesioner, daftar pertanyaan dan lainnya.

2. Data Sekunder

Merupakan data yang telah diolah dan dipublikasi oleh instansi tertentu misalnya data yang dipublikasi oleh Badan Pusat Statistik, Bank Indonesia maupun lembaga lainnya.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi Penelitian

Menurut Jaya (2019:10), populasi adalah keseluruhan jumlah yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai karakteristik dan kualitas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sedangkan sampel adalah bagian dari sejumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan untuk penelitian.

Populasi penelitian yang akan digunakan dalam penelitian adalah seluruh konsumen yang menggunakan jasa perusahaan selama periode 2020 sebanyak 7.101 konsumen.

3.3.2 Sampel Penelitian

Menurut Jaya (2019:10), sampel adalah bagian dari sejumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan untuk penelitian. Dikarenakan jumlah populasi yang digunakan adalah sebanyak 7.101 konsumen maka jumlah populasi

akan diperkecil dengan teknik sampel slovin dengan tingkat kepercayaan 90% dan tingkat error 10% dimana rumus slovin yang digunakan adalah :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Toleransi Kesalahan (10%)

$$n = \frac{7101}{1 + 10 \times 0,1^2}$$

$$= \frac{7101}{1 + 10 \times 0,01}$$

$$= \frac{7101}{1 + 0,1}$$

$$= \frac{7101}{1,1}$$

$$= 6455,45$$

Berdasarkan data dari jumlah populasi diatas yang berjumlah 7.101 konsumen dan dilakukan pengecilan jumlah sampel dengan rumus slovin dengan penggunaan tingkat toleransi kesalahan sebesar 10% maka dengan demikian dapat diketahui bahwa jumlah dari sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 99 konsumen.

3.4 Definisi Operasional Variabel Penelitian

Berikut ini adalah beberapa definisi operasional variabel penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut :

Tabel 3.1
Definisi Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Pengukuran
Lingkungan Kerja (X ₁)	Lingkungan Kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar karyawan dan dapat mempengaruhi dalam menjalankan tugas yang diembankan kepadanya. Afandi (2016:51)	1. Cahaya 2. Udara 3. Suara Afandi (2016:56)	Skala <i>Likert</i>
Kualitas Pelayanan (X ₂)	Kualitas Pelayanan adalah perbandingan antara tingkat layanan yang disampaikan perusahaan dibandingkan ekspektasi pelanggan yang diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi atau melampaui harapan pelanggan. Tjiptono dan Chandra (2019:101)	1. Reliabilitas 2. Responsivitas 3. Jaminan 4. Empati 5. Bukti fisik Tjiptono dan Chandra (2019:101)	Skala <i>Likert</i>
Volume Penjualan (Y)	Volume Penjualan adalah total penjualan yang dinilai dengan unit oleh perusahaan dalam periode tertentu untuk mencapai laba maksimal sehingga dapat menunjang pertumbuhan perusahaan. Ngalimun, dkk (2019:228)	1. Mencapai Volume Penjualan 2. Mendapatkan laba 3. Menunjang pertumbuhan perusahaan Ngalimun, dkk (2019:228)	Skala <i>Likert</i>

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang relevan dalam penelitian maka dilakukan dengan cara wawancara yang dibantu dengan instrumen penelitian yaitu kuesioner yang diberikan kepada responden, pengamatan langsung, serta studi kepustakaan. Teknik pengumpulan data melalui kuesioner dilakukan dengan mengajukan pertanyaan kepada pihak yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Untuk

menilai tanggapan responden maka penulis menggunakan skala *Likert* dalam Herlina (2019:6) dimana skala *Likert* menggunakan beberapa butir pertanyaan untuk mengukur perilaku individu dengan merespon 5 titik pilihan pada setiap butir pertanyaan sebagai berikut :

Tabel 3.2
Skala *Likert*

No.	Pilihan	Skala Nilai
1.	Setuju Sekali	5
2.	Setuju	4
3.	Netral	3
4.	Tidak Setuju	2
5.	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Herlina, 2019

Metode kepustakaan dilakukan dengan cara membaca, mempelajari, dan mengutip pendapat dari berbagai sumber seperti buku, internet, skripsi, jurnal, laporan atau dokumen perusahaan dan sumber lainnya yang berkaitan dengan permasalahan yang sedang diteliti. Materi wawancara dan kuesioner meliputi pertanyaan-pertanyaan yang berkenaan dengan keadaan perusahaan yang berkaitan dengan variabel penelitian.

3.6 Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh perlu di uji ketepatan atau kecermatannya dan keandalannya agar hasil pengolahan data dapat lebih tepat dan akurat. Oleh karena itu, perlu diketahui seberapa tinggi validitas dan realibilitas alat ukur yang digunakan. Untuk menguji ketetapan dan kehandalan kuisisioner, akan dilakukan *pretest* terhadap 30 responden diluar sampel penelitian dari sisa populasi konsumen PT. Pratamabina Meditama.

3.6.1 Uji Validitas

Secara umum, validitas dapat diartikan sebagai kecermatan pengukuran. Suatu alat ukur yang valid tidak hanya mampu menghasilkan data yang tepat akan tetapi juga harus memberikan gambaran yang cermat mengenai data tersebut. Menurut Priyatno (2018:21), uji validitas item digunakan untuk mengetahui seberapa cermat suatu item dalam mengukur apa yang ingin diukur. Menurut Herlina (2019:57), uji validitas menunjukkan tingkat kesahihan dari hasil pengukuran sebuah kuesioner.

Suatu instrumen pengukur dikatakan memiliki validitas tinggi apabila instrumen menjalankan fungsi ukurnya atau memberikan hasil ukur yang sesuai dengan maksud dilakukannya pengukuran. Sedangkan tes yang memiliki validitas rendah akan menghasilkan data yang tidak relevan dengan tujuan pengukuran.

Menurut Herlina (2019:58), untuk menentukan apakah suatu kuesioner item layak digunakan atau tidak adalah dengan melakukan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf signifikansi 0,05 (5%) yang artinya suatu item dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total item. Sedangkan menurut Priyatno (2018:21), pengujian signifikansi dilakukan dengan kriteria menggunakan r_{tabel} pada tingkat signifikansi 0,05 dengan uji 2 sisi. Jika nilai positif dan $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$, item dapat dinyatakan valid dan sebaliknya Jika nilai $r_{\text{hitung}} < r_{\text{tabel}}$, item dinyatakan tidak valid.

3.6.2 Uji Reliabilitas

Menurut Priyatno (2018:25), uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui kehandalan atau konsistensi alat ukur yang biasanya menggunakan kuesioner.

Maksudnya, apakah alat ukur tersebut akan mendapatkan pengukuran yang tetap konsisten jika pengukuran diulang kembali. Metode yang secara umum sering digunakan dalam penelitian untuk mengukur skala rentangan adalah *Cronbach Alpha*.

Menurut Herlina (2019:60), secara umum pengambilan keputusan untuk uji reliabilitas dapat menggunakan kategori sebagai berikut :

1. *Cronbach's alpha* $< 0,6$ = reliabilitas buruk.
2. *Cronbach's alpha* $0,6-0,79$ = reliabilitas diterima.
3. *Cronbach's alpha* $0,8$ = reliabilitas baik.

3.6.3 Uji Asumsi Klasik

Menurut Priyatno (2018:126), model regresi linier dapat disebut sebagai model yang baik jika model tersebut memenuhi beberapa asumsi yang disebut dengan asumsi klasik. Asumsi klasik yang harus terpenuhi dalam model regresi linier antara lain residual terdistribusi normal, tidak adanya multikolinieritas dan tidak adanya heteroskedastisitas.

3.6.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas residual digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi secara normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki residual yang terdistribusi secara normal. Beberapa metode uji normalitas yaitu dengan melihat penyebaran data pada sumbu diagonal pada grafik Histogram, *Normal Probability Plot of Regression* atau dengan uji *One Sample Kolmogorov Smirnov*. Berikut ini pembahasannya :

1. Analisis grafik.

Menurut Priyatno (2018:127), uji normalitas residual dengan metode grafik yaitu dengan melihat penyebaran data pada grafik Histogram dan *Normal Probability Plot of Regression*.

a. *Output* Histogram

Output ini menjelaskan tentang grafik data dan untuk melihat distribusi data apakah normal atau tidak. Untuk pengukuran normalitas data jika bentuk grafik histogram mengikuti kurva normal yang membentuk gunung atau lonceng, data akan berdistribusi normal.

b. *Output Normal Probability Plot of Regression*

Output Normal Probability Plot of Regression menjelaskan grafik data dalam melihat distribusi data normal atau tidak dengan pengukuran jika bentuk grafik *Normal Probability Plot of Regression* mengikuti garis diagonal normal maka data akan dianggap berdistribusi normal.

2. Uji statistik

Menurut Priyatno (2018:130), uji normalitas dengan statistik dapat menggunakan metode *One Kolmogorov Smirnov*, kriteria pengujiannya :

- a) Jika nilai signifikansi $> 0,1$, maka data berdistribusi normal.
- b) Jika nilai signifikansi $< 0,1$, maka data tidak berdistribusi normal.

3.6.3.2 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas adalah adanya suatu hubungan linier yang sempurna antara beberapa atau semua variabel independen.

Menurut Priyatno (2018:134), multikolinieritas adalah keadaan pada model regresi ditemukan adanya korelasi yang sempurna atau mendekati sempurna antarvariabel independen dimana model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi yang sempurna atau mendekati sempurna diantara variabel bebas.

Menurut Priyatno (2018:134), metode uji multikolinieritas yang umum digunakan yaitu dengan melihat nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF) pada model regresi dimana nilai VIF kurang dari 10 dan mempunyai angka *Tolerance* lebih dari 0,1.

3.6.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Menurut Priyatno (2018:136), heteroskedastisitas adalah keadaan dimana dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual pada satu pengamatan ke pengamatan lainnya dimana model yang regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas.

Berbagai macam uji heteroskedastisitas yaitu dengan pengujian *Scatterplots* dimana dilakukan dengan cara melihat titik-titik pola pada grafik menyebar secara acak dan tidak berbentuk pola pada grafik maka dinyatakan telah tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

3.6.4 Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut Priyatno (2018:107), analisis regresi berganda adalah analisis untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh yang signifikan secara parsial atau

simultan antara dua atau lebih variabel independen terhadap satu variabel dependen. Tujuan digunakan analisis regresi berganda pada penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat yang dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut:

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

Keterangan :

Y = Volume Penjualan (*dependent variabel*)
 X_1 = Lingkungan Kerja (*independent variabel*)
 X_2 = Kualitas Pelayanan (*independent variabel*)
 a = Konstanta
 b_1, b_2 = Koefisien regresi
 e = Persentase kesalahan (10%)

3.6.5 Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Menurut Priyatno (2018:121), uji t atau uji koefisien regresi secara parsial digunakan untuk mengetahui apakah secara parsial variabel independen berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap variabel dependen. Dalam hal ini, untuk mengetahui apakah secara parsial variabel independen berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap variabel dependen. Pengujiannya menggunakan tingkat signifikansi 10% dan uji 2 sisi. Dalam penelitian ini nilai t_{hitung} akan dibandingkan dengan nilai t_{tabel} , pada tingkat signifikan (α) = 10%. Kriteria penilaian hipotesis pada uji t ini adalah :

H_0 Diterima apabila : $t_{tabel} > t_{hitung}$

H_a Diterima apabila : $t_{hitung} > t_{tabel}$

3.6.6 Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

Menurut Priyatno (2018:119), uji F atau uji koefisien regresi digunakan untuk mengetahui apakah secara simultan variabel independen berpengaruh

signifikan terhadap variabel dependen. Dalam hal ini, untuk mengetahui apakah secara simultan variabel bebas berpengaruh signifikan atau tidak terhadap variabel terikat. Pengujiannya menggunakan tingkat signifikansi 10%. Dalam penelitian ini nilai F_{hitung} akan dibandingkan dengan nilai F_{tabel} , pada tingkat signifikan (α) = 10%. Kriteria penilaian hipotesis pada uji F ini adalah :

H_0 Diterima apabila : $F_{hitung} < F_{tabel}$

H_a Diterima apabila : $F_{hitung} > F_{tabel}$

3.6.7 Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Herlina (2019:140), analisis determinasi atau disebut juga *R Square* yang disimbolkan dengan R^2 digunakan untuk mengetahui besaran pengaruh variabel independen (X) secara bersama-sama terhadap variabel dependen (Y) dimana semakin kecil nilai koefisien determinasi, hal ini berarti pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) semakin lemah. Sebaliknya, jika nilai koefisien determinasi semakin mendekati angka 1, maka pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen semakin kuat.

Dengan demikian, jika nilai koefisien determinasi bernilai 0, maka hal ini menunjukkan tidak ada persentase sumbangan pengaruh yang diberikan oleh variabel independen terhadap variabel dependen. Namun jika koefisien determinasi bernilai 1 maka terdapat sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen adalah sempurna.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Penelitian

4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan

PT. Pratamabina Meditama merupakan sebuah perusahaan swasta yang bergerak dalam bidang pengiriman barang. Perusahaan beralamatkan di Gedung Graha Niaga, Lt 5 jalan Putri Hijau No. 20, Medan. PT. Pratamabina Meditama bekerja sama dengan berbagai pengangkutan yang ada agar memiliki jaringan yang lebih banyak dengan rute pengiriman yang semakin banyak pula. Dengan melihat banyaknya peluang dalam mendapatkan laba dalam bidang usaha pengiriman barang ini membuat perusahaan melaksanakan segala operasionalnya dengan sangat baik dan penuh perhatian sehingga selalu memberikan jasa terbaiknya kepada konsumen. Perusahaan juga menyediakan berbagai fasilitas yang baik dalam memberikan layanannya kepada konsumen sehingga konsumen dapat merasa nyaman saat berinteraksi ataupun melakukan kontrak dengan karyawan perusahaan. Selain itu, karyawan juga dilatih dengan baik agar dapat memberikan penjelasan dengan baik kepada konsumennya.

4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

4.1.2.1 Visi

Visi perusahaan adalah dapat menjadikan perusahaan sebagai salah satu perusahaan pengangkutan terbaik dan terpercaya sehingga menjadi prioritas utama konsumen saat akan menggunakan jasa pengangkutan.

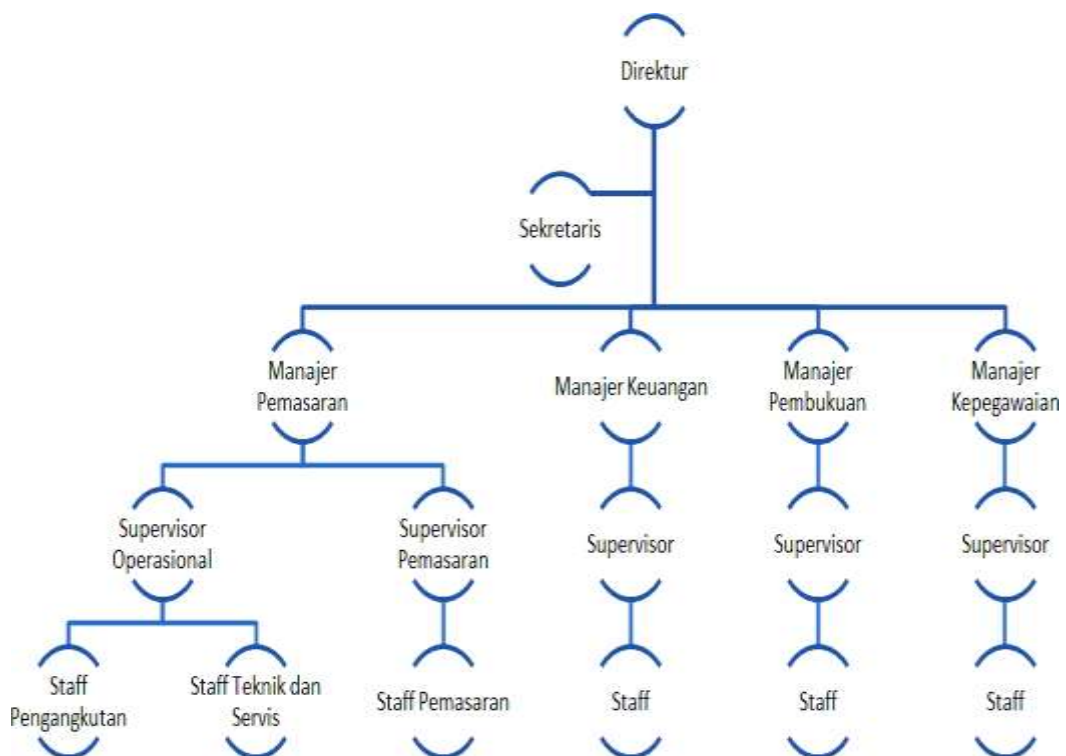
4.1.2.2 Misi

Misi perusahaan adalah sebagai berikut :

1. Memberikan pelayanan prima kepada seluruh konsumen tanpa dibedakan statusnya.
2. Memberikan kesejahteraan bagi karyawan yang bekerja pada perusahaan.
3. Memberikan hasil yang lebih baik dari sebelumnya untuk seluruh pemangku kepentingan perusahaan.

4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi dari PT. Pratamabina Meditama dapat dilihat pada gambar di bawah ini sebagai berikut:



Sumber: PT. Pratamabina Meditama, 2021

Gambar 4.1
Struktur Organisasi Perusahaan

Berikut ini penjelasan dari struktur organisasi perusahaan yang dapat dilihat pada uraian di bawah ini:

1. Direktur
Bertugas dalam membuat kebijakan arah operasional perusahaan.
2. Sekretaris
Bertugas dalam membantu Direktur dalam melaksanakan tugasnya.
3. Manajer Pemasaran
Bertugas dalam membuat strategi pemasaran agar jasa perusahaan dapat sering digunakan konsumen.
4. Manajer Keuangan
Bertugas dalam mengendalikan arus keuangan perusahaan.
5. Manajer Pembukuan
Bertugas dalam melakukan pengecekan terhadap seluruh kegiatan operasional perusahaan baik dalam hal biaya maupun pendapatan.
6. Manajer Kepegawaian
Bertugas dalam membuat kebijakan dalam mengendalikan seluruh pegawai perusahaan.
7. Supervisor Operasional
Bertugas dalam melakukan pengendalian terhadap seluruh kegiatan operasional pengangkutan perusahaan.
8. Supervisor Pemasaran
Bertugas dalam melakukan pengawasan dan pengendalian terhadap kegiatan pemasaran para staff.

9. Supervisor Keuangan
Bertugas dalam melakukan pengawasan dan pengendalian terhadap kegiatan para staff keuangan.
10. Supervisor Pembukuan
Bertugas dalam melakukan pengawasan dan pengendalian terhadap kegiatan para staff pembukuan.
11. Supervisor Kepegawaian
Bertugas dalam melakukan pengawasan dan pengendalian terhadap kegiatan para staff kepegawaian.
12. Staff Pengangkutan
Bertugas dalam melakukan pengangkutan barang yang telah dititipkan oleh konsumen.
13. Staff Teknik dan Servis
Bertugas dalam melakukan pengecekan terhadap seluruh mesin transportasi yang digunakan oleh perusahaan.
14. Staff Pemasaran
Bertugas dalam memasarkan jasa kepada konsumen.
15. Staff Keuangan
Bertugas dalam membuat laporan keuangan yang akan diserahkan kepada Supervisor.
16. Staff Pembukuan
Bertugas dalam membuat laporan pembukuan yang akan diserahkan kepada Supervisor.

17. Staff Kepegawaian

Bertugas dalam melakukan rekrutmen dan seleksi sesuai keinginan para Manajer dan menyediakan keperluan peralatan dan kelengkapan karyawan dalam bekerja.

4.2 Hasil Penelitian

4.2.1 Karakteristik Responden

Deskripsi responden merupakan deskripsi tentang unit analisis/observasi yang diteliti yang mencakup karakteristik atau profil responden yang diperoleh dari hasil pengolahan data kuesioner. Hasil pengumpulan data yang dilakukan pada 99 konsumen dari PT. Pratamabina Meditama yang dijadikan sebagai responden diperoleh karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, keseringan memakai, jumlah pengiriman dan beban pengiriman. Berikut ini karakteristik responden akan dijelaskan pada tabel dibawah ini diantaranya :

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase (%)
Laki-laki	67	67,7%
Perempuan	32	32,3%
Total	99	100%

Sumber : Hasil Penelitian, 2021 (Data Diolah)

Berdasarkan Tabel 4.1 diatas, dapat dilihat bahwa responden laki-laki adalah sebanyak 67 orang atau 67,7% dari total responden sedangkan responden perempuan adalah sebanyak 32 orang atau 32,3% dari total responden. Dengan demikian dapat diketahui bahwa dominan konsumen yang menggunakan jasa perusahaan adalah laki-laki.

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Keseringan Memakai

Keseringan Memakai	Jumlah Responden	Persentase (%)
Kurang Dari 10 Kali	46	46,5%
10 Kali sampai 15 Kali	32	32,3%
Lebih Dari 15 Kali	21	21,2%
Total	99	100%

Sumber : Hasil Penelitian, 2021 (Data Diolah)

Berdasarkan Tabel 4.2 diatas, dapat dilihat bahwa responden yang memakai jasa perusahaan kurang dari 10 kali adalah sebanyak 46 orang atau 46,5% dari total responden, sedangkan responden yang memakai jasa perusahaan 10 kali sampai 15 kali adalah sebanyak 32 orang atau 32,3% dari total responden dan responden yang memakai jasa perusahaan lebih dari 15 kali adalah 21 orang atau 21,2% dari total responden. Dengan demikian dominan responden yang menggunakan jasa perusahaan adalah konsumen yang memakai jasa perusahaan kurang dari 10 kali.

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Pengiriman

Jumlah Pengiriman	Jumlah Responden	Persentase (%)
1 Produk	31	31,3%
2 Produk	39	39,4%
Lebih Dari 2 Produk	29	29,3%
Total	99	100%

Sumber : Hasil Penelitian, 2021 (Data Diolah)

Berdasarkan Tabel 4.3 diatas, dapat dilihat bahwa responden dengan jumlah pengiriman 1 produk adalah sebanyak 31 orang atau 31,3% dari total responden, sedangkan responden dengan jumlah pengiriman 2 produk adalah sebanyak 39 orang atau 39,4% dari total responden dan responden dengan jumlah pengiriman lebih dari 2 produk adalah sebanyak 29 orang atau 29,3% dari total

responden. Dengan demikian dominan responden yang menggunakan jasa perusahaan adalah konsumen dengan jumlah pengiriman 2 produk.

Tabel 4.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Beban Pengiriman

Beban Pengiriman	Jumlah Responden	Persentase (%)
Kurang Dari 5 Kg.	35	35,4%
Lebih Dari 5 Kg.	64	64,6%
Total	99	100%

Sumber : Hasil Penelitian, 2021 (Data Diolah)

Berdasarkan Tabel 4.4 diatas, dapat dilihat bahwa responden dengan beban pengiriman kurang dari 5 Kg adalah sebanyak 35 orang atau 35,4% dari total responden dan responden dengan beban pengiriman lebih dari 5 Kg adalah sebanyak 64 orang atau 64,6% dari total responden. Dengan demikian dominan responden yang menggunakan jasa perusahaan adalah konsumen dengan beban pengiriman lebih dari 5 Kg.

4.2.2 Uji Validitas dan Reliabilitas

4.2.2.1 Uji Validitas

Menurut Herlina (2019:58), untuk menentukan apakah suatu kuesioner item layak digunakan atau tidak adalah dengan melakukan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf signifikansi 0,05 (5%) yang artinya suatu item dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total item. Sedangkan menurut Priyatno (2018:21), pengujian signifikansi dilakukan dengan kriteria menggunakan r_{tabel} pada tingkat signifikansi 0,05 dengan uji 2 sisi.

1. Jika nilai positif dan $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$, item dapat dinyatakan valid
2. Jika nilai $r_{\text{hitung}} < r_{\text{tabel}}$, item dinyatakan tidak valid.

Untuk Nilai r_{tabel} dapat dilihat pada tabel r dengan $df = n-2$ pada tingkat signifikansi 5% dimana (n) adalah jumlah sampel sebanyak 30 maka akan didapatkan nilai batas minimal korelasi adalah sebesar 0,361. Berikut ini hasil uji validitas untuk variabel penelitian dapat dilihat pada tabel dibawah :

Tabel 4.5
Hasil Uji Validitas Variabel Lingkungan Kerja (X_1)

No	Pernyataan	Nilai <i>Corrected Item-Total Correlation</i>	Nilai Batas Minimal Korelasi	Keterangan
1	Perusahaan memiliki pencahayaan yang baik dalam mendukung kinerja karyawan agar melayani konsumen dengan baik.	0,966	0,361	Valid
2	Pencahayaan yang baik membuat karyawan jarang melakukan kesalahan dalam melayani konsumen.	0,887	0,361	Valid
3	Lingkungan perusahaan memiliki suasana udara yang sangat nyaman untuk konsumen.	0,949	0,361	Valid
4	Konsumen betah berada dalam perusahaan.	0,948	0,361	Valid
5	Lingkungan perusahaan kedep akan suara keributan sehingga membuat konsumen nyaman.	0,809	0,361	Valid
6	Konsumen dapat berkomunikasi dengan baik saat bertransaksi dengan perusahaan.	0,894	0,361	Valid

Sumber : Hasil Penelitian, 2021 (Data Diolah)

Dari Tabel 4.5 diatas menunjukkan bahwa berdasarkan hasil uji validitas untuk variabel Lingkungan Kerja menunjukkan semua nilai *Corrected Item-Total Correlation* lebih besar dari nilai batas minimal korelasi 0,361 sehingga diperoleh hasil bahwa semua pernyataan dalam kuesioner adalah valid.

Tabel 4.6
Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X₂)

No	Pernyataan	Nilai <i>Corrected</i> <i>Item-Total</i> <i>Correlation</i>	Nilai Batas Minimal Korelasi	Keterangan
1	Karyawan memiliki kemampuan melayani yang menjanjikan.	0,947	0,361	Valid
2	Karyawan sangat akurat dalam memberikan informasi kepada konsumen.	0,743	0,361	Valid
3	Karyawan bersedia untuk membantu konsumen.	0,886	0,361	Valid
4	Karyawan memberikan layanan dengan cepat tanggap.	0,844	0,361	Valid
5	Karyawan dapat menjelaskan dengan baik mengenai jasa yang ditawarkan perusahaannya.	0,812	0,361	Valid
6	Konsumen percaya dan yakin menggunakan jasa dari perusahaan.	0,701	0,361	Valid
7	Karyawan mudah dalam menjalin komunikasi dengan perusahaan.	0,688	0,361	Valid
8	Karyawan sangat memperhatikan kebutuhan konsumen.	0,773	0,361	Valid
9	Perusahaan melengkapi layanan dengan memenuhi fasilitas yang akan digunakan konsumen.	0,744	0,361	Valid
10	Fasilitas yang disediakan memudahkan karyawan dalam melayani konsumen.	0,758	0,361	Valid

Sumber : Hasil Penelitian, 2021 (Data Diolah)

Dari Tabel 4.6 diatas menunjukkan bahwa berdasarkan hasil uji validitas untuk variabel Kualitas Pelayanan menunjukkan semua nilai *Corrected Item-Total Correlation* lebih besar dari nilai batas minimal korelasi 0,361 sehingga diperoleh hasil bahwa semua pernyataan dalam kuesioner adalah valid.

Tabel 4.7
Hasil Uji Validitas Variabel Volume Penjualan (Y)

No	Pernyataan	Nilai <i>Corrected</i> <i>Item-Total</i> <i>Correlation</i>	Nilai Batas Minimal Korelasi	Keterangan
1	Jika konsumen sering menggunakan jasa perusahaan, maka perusahaan akan dapat mencapai volume penjualannya.	0,956	0,361	Valid

No	Pernyataan	Nilai <i>Corrected Item-Total Correlation</i>	Nilai Batas Minimal Korelasi	Keterangan
2	Volume penjualan sebuah perusahaan sangat ditentukan oleh konsumen.	0,915	0,361	Valid
3	Pelayanan yang baik akan membantu perusahaan mendapatkan laba.	0,900	0,361	Valid
4	Lingkungan kerja yang memadai akan membuat karyawan lebih cepat bekerja dan membantu perusahaan mendapatkan laba.	0,932	0,361	Valid
5	Konsumen yang setia akan dapat menunjang pertumbuhan perusahaan.	0,878	0,361	Valid
6	Kinerja dari seorang karyawan sangat dibutuhkan untuk menunjang pertumbuhan perusahaan.	0,944	0,361	Valid

Sumber : Hasil Penelitian, 2021 (Data Diolah)

Dari Tabel 4.7 diatas menunjukkan bahwa berdasarkan hasil uji validitas untuk variabel Volume Penjualan menunjukkan semua nilai *Corrected Item-Total Correlation* lebih besar dari nilai batas minimal korelasi 0,361 sehingga diperoleh hasil bahwa semua pernyataan dalam kuesioner adalah valid.

4.2.2.2 Uji Reliabilitas

Menurut Priyatno (2018:25), “Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui kehandalan atau konsistensi alat ukur yang biasanya menggunakan kuesioner”. Maksudnya, apakah alat ukur tersebut akan mendapatkan pengukuran yang tetap konsisten jika pengukuran diulang kembali. Metode yang sering digunakan dalam penelitian untuk mengukur skala rentangan adalah *Cronbach Alpha*.

Menurut Herlina (2019:60), secara umum pengambilan keputusan untuk uji reliabilitas dapat menggunakan kategori sebagai berikut :

1. *Cronbach's alpha* < 0,6 = reliabilitas buruk.
2. *Cronbach's alpha* 0,6-0,79 = reliabilitas diterima.
3. *Cronbach's alpha* 0,8 = reliabilitas baik.

Hasil pengujian reliabilitas variabel Lingkungan Kerja dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.8
Uji Reliabilitas Variabel Lingkungan Kerja (X₁)
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,958	6

Sumber : Hasil Penelitian, 2021 (Data Diolah)

Berdasarkan Tabel 4.8 diatas, maka dapat dinyatakan bahwa dari keenam butir *item* untuk variabel Lingkungan Kerja (X₁) tersebut memiliki *Cronbach's Alpha* yang berada diatas 0,6 sehingga reliabilitas variabel ini dapat dikategorikan diterima.

Hasil uji reliabilitas variabel Kualitas Pelayanan dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.9
Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X₂)
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,931	10

Sumber : Hasil Penelitian, 2021 (Data Diolah)

Berdasarkan Tabel 4.9 diatas, maka dapat dinyatakan bahwa kesepuluh butir *item* untuk variabel Kualitas Pelayanan (X₂) tersebut memiliki *Cronbach's Alpha* yang berada diatas 0,6 sehingga reliabilitas variabel ini dapat dikategorikan diterima.

Hasil uji reliabilitas variabel Volume Penjualan dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.10
Uji Reliabilitas Variabel Volume Penjualan (Y)
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,964	6

Sumber : Hasil Penelitian, 2021 (Data Diolah)

Berdasarkan Tabel 4.10 diatas, maka dapat dinyatakan bahwa keenam butir *item* untuk variabel Volume Penjualan (Y) tersebut memiliki *Cronbach's Alpha* yang berada diatas 0,6 sehingga reliabilitas variabel ini dapat dikategorikan diterima.

4.2.3 Uji Asumsi Klasik

4.2.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas residual digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi secara normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki residual yang terdistribusi secara normal. Beberapa metode uji normalitas yaitu dengan melihat penyebaran data pada sumbu diagonal pada grafik Histogram dan *Normal Probability Plot of Regression* atau dengan uji *One Sample Kolmogorov Smirnov*. Berikut ini pembahasannya:

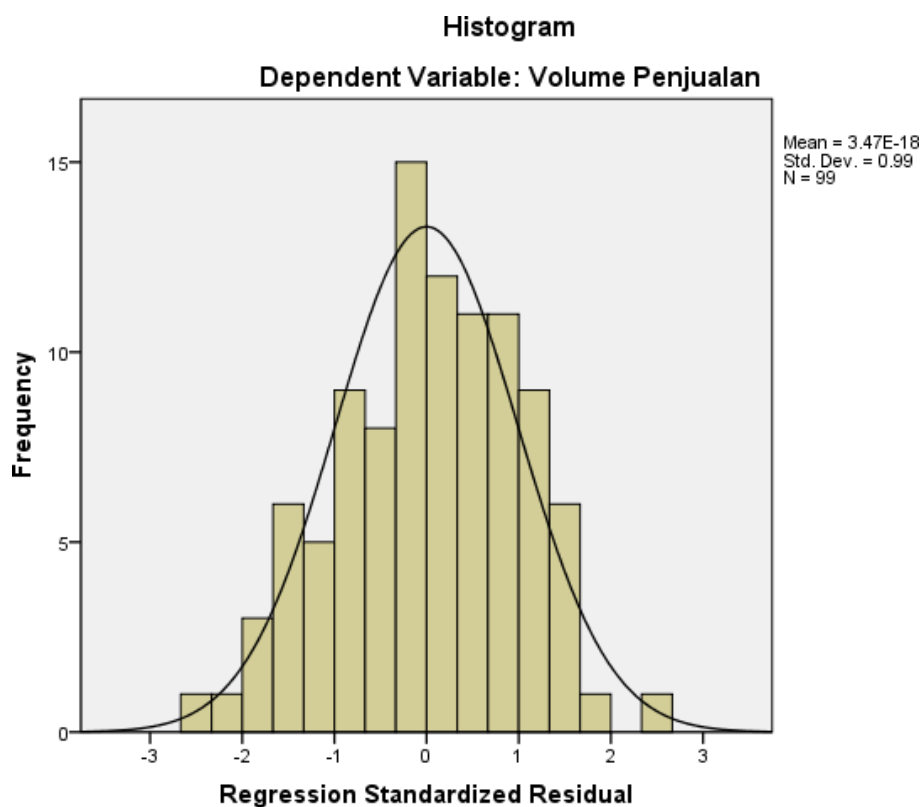
1. Analisis grafik.

Menurut Priyatno (2018:127), “Uji normalitas residual dengan metode grafik yaitu dengan melihat penyebaran data pada sumbu diagonal pada grafik Histogram dan *Normal Probability Plot of Regression*. Sebagai

dasar pengambilan keputusannya, jika titik-titik menyebar sekitar garis dan mengikuti garis diagonal, nilai residual tersebut telah normal dan sebaliknya maka dinyatakan tidak normal”.

a. *Output Histogram*

Output ini menjelaskan tentang grafik data dan untuk melihat distribusi data apakah normal atau tidak. Untuk pengukuran normalitas data jika bentuk grafik histogram mengikuti kurva normal yang membentuk gunung atau lonceng, data akan berdistribusi normal. Hasil pengujian normalitas grafik histogram dapat dilihat berikut ini :



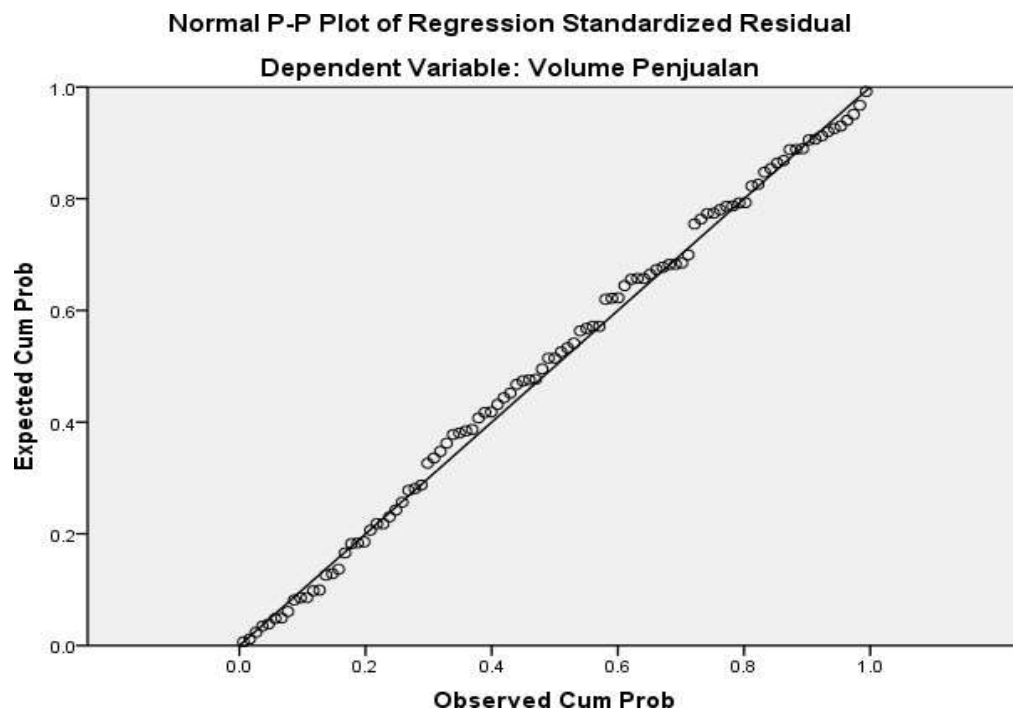
Sumber : Hasil Penelitian, 2021 (Data Diolah)

Gambar 4.2
Grafik Histogram

Dari Gambar 4.2 diatas dapat dilihat bahwa data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka regresi dianggap memenuhi asumsi normalitas.

b. *Output Normal Probability Plot of Regression*

Output Normal Probability Plot of Regression menjelaskan grafik data dalam melihat distribusi data normal atau tidak dengan pengukuran jika bentuk grafik *Normal Probability Plot of Regression* mengikuti garis diagonal normal maka data akan dianggap berdistribusi normal. Hasil pengujian analisis normal P-P plot dapat dilihat pada gambar sebagai berikut:



Sumber : Hasil Penelitian, 2021 (Data Diolah)

Gambar 4.3
Normal Probability Plot of Regression

Pada Gambar 4.3 diatas dapat dilihat bahwa titik-titik mendekati garis diagonal. Hal ini menunjukkan bahwa data berdistribusi normal dan memenuhi asumsi pengujian normalitas.

2. Uji statistik

Menurut Priyatno (2018:130), uji normalitas dengan statistik dapat menggunakan metode *One Kolmogorov Smirnov*, kriteria pengujiannya adalah:

- a) Jika nilai signifikansi $> 0,1$, maka data berdistribusi normal.
- b) Jika nilai signifikansi $< 0,1$, maka data tidak berdistribusi normal.

Hasil pengujian statistik *One Sample Kolmogorv-Smirnov* dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.11
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		99
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.55820556
Most Extreme Differences	Absolute	.045
	Positive	.034
	Negative	-.045
Kolmogorov-Smirnov Z		.452
Asymp. Sig. (2-tailed)		.987

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber : Hasil Penelitian, 2021 (Data Diolah)

Pada Tabel 4.11 diatas, dapat dilihat bahwa hasil pengujian normalitas *Kolmogorov-smirnov* membuktikan bahwa nilai tingkat signifikan yang dihasilkan lebih besar dari 0,1 yaitu sebesar 0,987 maka dapat disimpulkan bahwa pengujian statistik normalitas tergolong berdistribusi normal.

4.2.3.2 Uji Multikolinieritas

Menurut Priyatno (2018:134), “Multikolinieritas adalah keadaan pada model regresi ditemukan adanya korelasi yang sempurna atau mendekati sempurna antarvariabel independen dimana model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi yang sempurna atau medekati sempurna diantara variabel bebas.”

Menurut Priyatno (2018:134), “Metode uji multikolinieritas yang umum digunakan yaitu dengan melihat nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF) pada model regresi dimana nilai VIF kurang dari 10 dan mempunyai angka *Tolerance* lebih dari 0,1”.

Hasil untuk pengujian multikolinieritas dapat dilihat pada tabel sebagai berikut ini:

Tabel 4.12
Hasil Pengujian Multikolinieritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Lingkungan Kerja	.638	1.568
Kualitas Pelayanan	.638	1.568

a. Dependent Variabel : Volume Penjualan

Sumber : Hasil Penelitian, 2021 (Data Diolah)

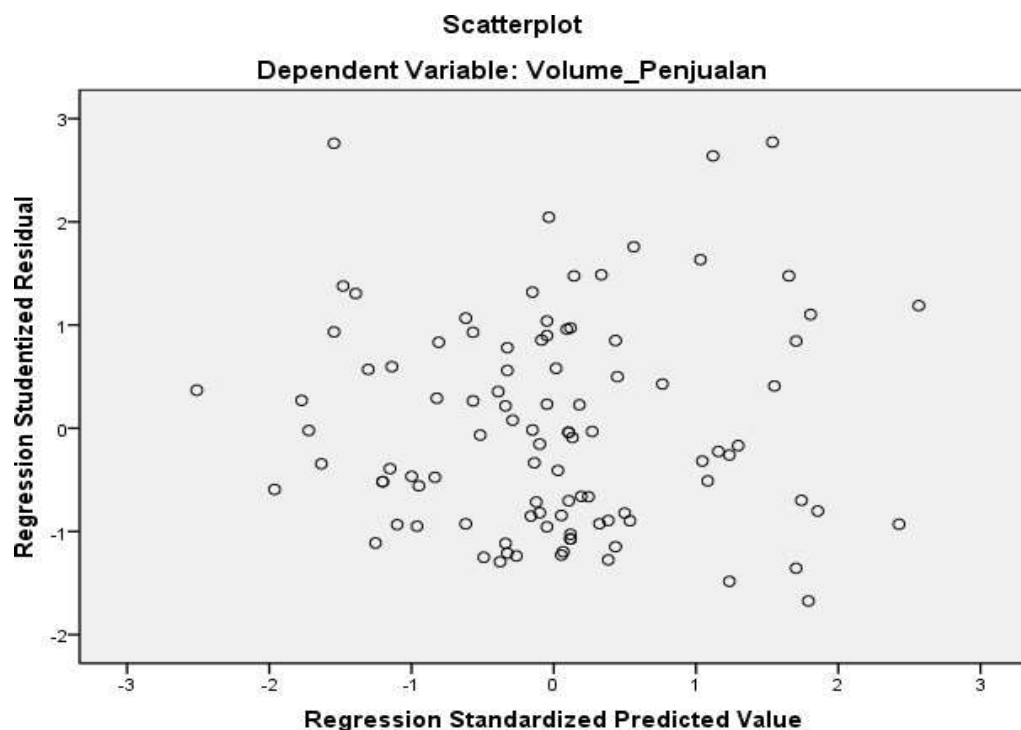
Pada Tabel 4.12 diatas dapat dilihat bahwa nilai korelasi untuk variabel Lingkungan Kerja dan Kualitas Pelayanan mempunyai nilai *tolerance* (0,638) > 0,10 dan nilai VIF (1,568) < 10 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Lingkungan Kerja dan Kualitas Pelayanan tidak terdapat adanya gejala multikolinieritas.

4.2.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Menurut Priyatno (2018:136), “Heteroskedastisitas adalah keadaan dimana dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual pada satu pengamatan ke pengamatan lainnya dimana model yang regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas.”

Salah satu pengujian heteroskedastisitas yaitu dengan pengujian *Scatterplots* dimana dilakukan dengan cara melihat titik-titik pola pada grafik menyebar secara acak dan tidak berbentuk pola pada grafik maka dinyatakan telah tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

Hasil pengujian menggunakan metode grafik *scatterplot* dapat dilihat pada gambar 4.4 dibawah ini :



Sumber : Hasil Penelitian, 2021 (Data Diolah)

Gambar 4.4
Grafik Scatterplot

Pada Gambar 4.4 diatas, dapat dilihat bahwa titik-titik grafik *Scatterplot* menyebar secara acak (*random*) serta tersebar di atas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y tanpa membentuk suatu pola tertentu. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

4.2.4 Teknik Analisis Data

4.2.4.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut Priyatno (2018:107), “Analisis regresi berganda adalah analisis untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh yang signifikan secara parsial atau simultan antara dua atau lebih variabel independen terhadap satu variabel dependen.” Tujuan digunakan analisis regresi berganda pada penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Lingkungan Kerja dan Kualitas Pelayanan terhadap Volume Penjualan konsumen pada PT. Pratamabina Meditama yang dapat dihitung dengan bantuan perangkat lunak *Statistical Package for The Social Science (SPSS)*:

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

Keterangan :

- Y = Volume Penjualan (*dependent variabel*)
- X₁ = Lingkungan Kerja (*independent variabel*)
- X₂ = Kualitas Pelayanan (*independent variabel*)
- a = Konstanta
- b₁, b₂ = Koefisien regresi
- e = Persentase kesalahan (10%)

Hasil untuk pengujian analisis regresi linier berganda dapat dilihat pada tabel sebagai berikut ini:

Tabel 4.13
Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
1 (Constant)	8.870	1.613	
Lingkungan Kerja	.311	.079	.379
Kualitas Pelayanan	.198	.054	.354

Dependent Variabel : Volume Penjualan

Sumber : Hasil Penelitian, 2021 (Data Diolah)

Pada Tabel 4.13 diatas, diketahui pada *Unstandardized Coefficeints* bagian B diperoleh persamaan regresi linier berganda yaitu dengan rumus berikut :

$$\text{Volume Penjualan} = 8,870 + 0,311 \text{ Lingkungan Kerja} + 0,198 \text{ Kualitas Pelayanan} + e$$

Berdasarkan persamaan diatas maka dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Konstanta (α) = 8,870 menunjukkan nilai konstanta, jika nilai variabel bebas (X_1) yaitu Lingkungan Kerja dan variabel (X_2) yaitu Kualitas Pelayanan bernilai 0 maka Volume Penjualan adalah tetap sebesar 8,870.
2. Koefisien $X_1(b_1)$ = 0,311 menunjukkan bahwa variabel Lingkungan Kerja (X_1) berpengaruh positif terhadap Volume Penjualan sebesar 0,311. Artinya setiap peningkatan Lingkungan Kerja (X_1) sebesar 1 satuan, maka Volume Penjualan akan meningkat sebesar 31,1%.
3. Koefisien $X_2(b_2)$ = 0,198 menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X_2) berpengaruh positif terhadap Volume Penjualan sebesar 0,198. Artinya setiap peningkatan Kualitas Pelayanan (X_2) sebesar 1 satuan, maka Volume Penjualan akan meningkat sebesar 19,8%.

4.2.4.2 Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Menurut Priyatno (2018:121), “Uji t atau uji koefisien regresi secara parsial digunakan untuk mengetahui apakah secara parsial variabel independen berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap variabel dependen”. Dalam hal ini, untuk mengetahui apakah secara parsial variabel independen berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap variabel dependen. Pengujiannya menggunakan tingkat signifikansi 0,1 dan uji 2 sisi. Bentuk pengujiannya :

$H_0 : b_1 = b_2 = 0$: Artinya Lingkungan Kerja ; Kualitas Pelayanan secara parsial tidak berpengaruh terhadap Volume Penjualan PT. Prتامabina Meditama.

$H_a : b_1 = b_2 \neq 0$: Artinya Lingkungan Kerja ; Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap Volume Penjualan PT. Prتامabina Meditama.

Dalam penelitian ini nilai t_{hitung} akan dibandingkan dengan nilai t_{tabel} , pada tingkat signifikan (α) = 10%. Kriteria penilaian hipotesis pada uji t ini adalah :

H_0 Diterima apabila : $t_{tabel} > t_{hitung}$

H_a Diterima apabila : $t_{hitung} > t_{tabel}$

Penentuan dalam menentukan nilai t_{tabel} , maka diperlukan adanya derajat bebas, dengan rumus: $df = n - k = 99 - 3 = 96$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel Penelitian

k = Jumlah Variabel Bebas dan Terikat

Dengan diketahuinya df adalah 96 dan diperoleh nilai t_{tabel} tersebut yaitu sebesar 1,660. Sedangkan nilai t_{hitung} akan diperoleh dengan menggunakan

bantuan program SPSS, kemudian akan dibandingkan dengan nilai t_{tabel} pada tingkat $\alpha = 10\%$. Hasil uji t_{hitung} dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.14
Hasil Pengujian Parsial (Uji-t)

Model	t	Sig.
1 (Constant)	5.499	.000
Lingkungan Kerja	3.923	.000
Kualitas Pelayanan	3.665	.000

a. Dependent Variable: Volume Penjualan
Sumber : Hasil Penelitian, 2021 (Data Diolah)

Berdasarkan Tabel 4.14 hasil pengujian parsial diatas, maka dapat dilihat beberapa hal dibawah ini diantaranya adalah bahwa :

1. Pada Lingkungan Kerja (X_1) terlihat bahwa nilai t_{hitung} (3.923) > t_{tabel} (1,660) dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,1$ sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan secara parsial antara Lingkungan Kerja terhadap Volume Penjualan pada PT. Pratamabina Meditama.
2. Pada Kualitas Pelayanan (X_2) terlihat bahwa nilai t_{hitung} (3,665) > t_{tabel} (1,660) dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,1$ sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan secara parsial antara Kualitas Pelayanan terhadap Volume Penjualan pada PT. Pratamabina Meditama.

4.2.4.3 Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

Menurut Priyatno (2018:119), “Uji F atau uji koefisien regresi digunakan untuk mengetahui apakah secara simultan variabel independen berpengaruh

signifikan terhadap variabel dependen”. Dalam hal ini, untuk mengetahui apakah secara simultan variabel independen berpengaruh signifikan atau tidak terhadap variabel dependen. Pengujiannya menggunakan tingkat signifikansi 10%. Bentuk pengujiannya adalah sebagai berikut:

$H_0 : b_1 = b_2 = 0$: Artinya Lingkungan Kerja dan Kualitas Pelayanan secara simultan tidak berpengaruh terhadap Volume Penjualan pada PT. Pratamabina Meditama.

$H_a : b_1 = b_2 \neq 0$: Artinya Lingkungan Kerja dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap Volume Penjualan pada PT. Pratamabina Meditama.

Dalam penelitian ini nilai F_{hitung} akan dibandingkan dengan nilai F_{tabel} , pada tingkat signifikan (α) = 10%. Kriteria penilaian hipotesis pada uji F ini adalah :

H_0 Diterima apabila : $F_{hitung} < F_{tabel}$

H_a Diterima apabila : $F_{hitung} > F_{tabel}$

Penentuan dalam menentukan nilai F_{tabel} , maka diperlukan adanya derajat bebas dengan rumus: df (pembilang) = $k - 1 = 3 - 1 = 2$

$$df \text{ (penyebut)} = n - k = 99 - 3 = 96$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel Penelitian

k = Jumlah Variabel Bebas dan Terikat

Dengan diketahuinya df (pembilang) adalah 2 dan df (penyebut) adalah 96, maka dapat diperoleh nilai F_{tabel} adalah 2,36. Sedangkan nilai F_{hitung} akan diperoleh dengan menggunakan program SPSS, kemudian akan dibandingkan dengan nilai F_{tabel} pada tingkat $\alpha = 10\%$. Hasil uji F_{hitung} dapat dilihat pada tabel :

Tabel 4.15
Hasil Pengujian Serempak (Uji-F)

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	483.193	2	241.596	36.163	.000 ^a
	Residual	641.353	96	6.681		
	Total	1124.545	98			

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Lingkungan Kerja

b. Dependent Variable: Volume Penjualan

Sumber : Hasil Penelitian, 2021 (Data Diolah)

Berdasarkan pada Tabel 4.15 diatas, dapat dilihat bahwa nilai F_{hitung} (36,163) > F_{tabel} (2,36) dengan signifikansi $0,00 < 0,1$ sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Lingkungan Kerja dan Kualitas Pelayanan secara simultan terhadap Volume Penjualan pada PT. Pratamabina Meditama.

4.2.4.4 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Herlina (2019:140), “Analisis determinasi atau disebut juga *R Square* yang disimbolkan dengan R^2 digunakan untuk mengetahui besaran pengaruh variabel independen (X) secara bersama-sama terhadap variabel dependen (Y) dimana semakin kecil nilai koefisien determinasi, hal ini berarti pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) semakin lemah. Sebaliknya, jika nilai koefisien determinasi semakin mendekati angka 1, maka pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen semakin kuat”. Hasil pengujian determinasi dapat dilihat pada tabel dibawah :

Tabel 4.16
Uji Koefisien Determinan (R^2)
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.655 ^a	.430	.418	2.585

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Lingkungan Kerja

b. Dependent Variable: Volume Penjualan

Sumber : Hasil Penelitian, 2021 (Data Diolah)

Berdasarkan Tabel 4.15 hasil pengujian koefisien determinan diatas, dapat dilihat Nilai R Square (R^2) atau koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 0,430 artinya variabel Volume Penjualan dapat dijelaskan oleh variabel Lingkungan Kerja dan Kualitas Pelayanan sebesar 43% sedangkan sisanya 57% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang berasal dari luar model penelitian ini seperti kualitas produk, kinerja karyawan, desain, kepuasan, loyalitas dan berbagai variabel lainnya.

4.3 Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dalam pembahasan ini peneliti akan membahas mengenai pengaruh Lingkungan Kerja dan Kualitas Pelayanan terhadap Volume Penjualan pada PT. Pratamabina Meditama.

1. Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Volume Penjualan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara parsial dengan menggunakan uji-t, diketahui bahwa variabel Lingkungan Kerja memiliki nilai t_{hitung} (3.923) > t_{tabel} (1,660) dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,1$ sehingga dapat disimpulkan

bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan secara parsial antara Lingkungan Kerja terhadap Volume Penjualan pada PT. Pratamabina Meditama.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Putra, dkk (2016), dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Lingkungan Kerja secara parsial dan simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Volume Penjualan.

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Volume Penjualan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara parsial dengan menggunakan uji-t, diketahui bahwa variabel Kualitas Pelayanan memiliki nilai t_{hitung} (3,665) > t_{tabel} (1,660) dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,1$ sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan secara parsial antara Kualitas Pelayanan terhadap Volume Penjualan pada PT. Pratamabina Meditama.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kencana (2020) dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa harga dan Kualitas Pelayanan secara parsial maupun simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Volume Penjualan.

3. Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Volume Penjualan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara simultan dengan menggunakan uji-F, diketahui bahwa variabel Lingkungan Kerja dan Kualitas Pelayanan memiliki nilai F_{hitung} (36,163) > F_{tabel} (2,36) dengan signifikansi $0,00 <$

0,1 sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Lingkungan Kerja dan Kualitas Pelayanan secara simultan terhadap Volume Penjualan pada PT. Pratamabina Meditama.

Nilai R Square (R^2) atau koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 0,430 artinya variabel Volume Penjualan dapat dijelaskan oleh variabel Lingkungan Kerja dan Kualitas Pelayanan sebesar 43% sedangkan sisanya 57% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang berasal dari luar model penelitian ini seperti kualitas produk, kinerja karyawan, desain, kepuasan, loyalitas dan berbagai variabel lainnya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Hernama (2013), dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa baik secara parsial dan simultan Lingkungan Internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penjualan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Bahari dan Tissaeni (2016), dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan dan harga baik secara parsial maupun simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Volume Penjualan.

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI MANAJERIAL DAN SARAN AKADEMIS

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian, maka penulis membuat beberapa kesimpulan sebagai berikut ini :

1. Hasil yang diperoleh dari analisis regresi linier berganda yaitu jika nilai Lingkungan Kerja (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) tidak bernilai, maka Volume Penjualan adalah sebesar konstanta. Setiap peningkatan Lingkungan Kerja (X_1) sebesar satu satuan, Volume Penjualan akan meningkat sebesar b_1 . Setiap peningkatan Kualitas Pelayanan (X_2) sebesar satu satuan, Volume Penjualan akan meningkat sebesar b_2 .
2. Hasil Uji-t menunjukkan bahwa Lingkungan Kerja secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Volume Penjualan pada PT. Pratamabina Meditama
3. Hasil Uji-t menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Volume Penjualan pada PT. Pratamabina Meditama.
4. Hasil Uji-F menunjukkan bahwa Lingkungan Kerja dan Kualitas Pelayanan secara simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Volume Penjualan pada PT. Pratamabina Meditama.
5. Untuk koefisien determinasi didapatkan bahwa Lingkungan Kerja dan Kualitas Pelayanan dapat menjelaskan keterkaitannya dengan Volume Penjualan pada PT. Pratamabina Meditama.

5.2 Implikasi Manajerial

Berdasarkan analisa yang telah penulis lakukan, maka didapatkan hasil implikasi yang dapat diberikan kepada perusahaan sebagai berikut :

1. PT. Pratamabina Meditama harus mempertahankan Lingkungan Kerja terhadap Volume Penjualan:
 - a. Perusahaan memiliki pencahayaan yang baik dalam mendukung kinerja karyawan agar melayani konsumen dengan baik. Dengan adanya pencahayaan yang baik juga dapat membantu karyawan menghindari kesalahan dalam pelaksanaan kerja sehingga perusahaan harus tetap selalu menjaga pencahayaan yang diberikan kepada karyawan.
 - b. Perusahaan dapat terus menjaga Lingkungan perusahaan karena konsumen merasa betah berada dalam perusahaan dan merasa nyaman saat melakukan transaksi dengan karyawan perusahaan. Perusahaan dapat menjaga suasana udara dengan menyediakan pengharum ruangan ataupun menjaga ventilasi perusahaan agar ruangan tidak ribut saat konsumen sedang berkomunikasi dengan karyawan.
2. Kualitas Pelayanan pada PT. Pratamabina Meditama perlu diperhatikan, sehingga perusahaan harus memperhatikan:
 - a. Memperhatikan kepercayaan dan keyakinan konsumen dalam menggunakan jasa perusahaan dimana dalam hal ini perusahaan dapat mengarahkan para tenaga pemasarnya agar dapat memberikan kualitas pelayanan terbaik dalam memberikan jaminan kepada konsumen agar

konsumen dapat tetap merasa tenang dan aman dalam menggunakan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan.

- b. Komunikasi yang dilakukan oleh karyawan masih harus diperhatikan karena komunikasi sangat penting dalam menjalin hubungan kerja sama bisnis dengan konsumen sehingga kesalahan komunikasi dapat menimbulkan dampak yang kurang baik untuk perusahaan dan konsumen pada akhirnya dapat menjadi ragu pada kualitas perusahaan sehingga dalam hal ini pengawasan cara komunikasi karyawan oleh pihak manajemen perusahaan sangat perlu dilakukan agar karyawan dapat berkomunikasi dengan ramah dan sopan.

5.3 Saran Akademis

Saran-saran yang dapat diberikan kepada akademis adalah :

1. **Menambah Variabel Penelitian**

Bagi peneliti selanjutnya yang ingin meneliti atau melanjutkan penelitian ini, disarankan untuk dapat meneruskan penelitian ini dengan mencari variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi Volume Penjualan pada PT. Pratamabina Meditama selain variabel Lingkungan Kerja dan Kualitas Pelayanan misalnya kualitas produk, kinerja karyawan, desain, kepuasan, loyalitas dan berbagai variabel lainnya.

2. **Perluasan Cakupan Geografis**

Salah satu keterbatasan dalam penelitian ini adalah responden yang kurang beragam karena pembagian angket hanya diambil dari beberapa konsumen

saja. Selanjutnya diharapkan penelitian berikut mampu memperluas cakupan wilayahnya misalnya seluruh perusahaan pengangkutan yang ada di Medan.

3. Menambah Jumlah Responden

Sehubungan dengan keterbatasan waktu, tenaga dan biaya, penelitian ini hanya mengambil 99 orang responden sebagai sampel. Dengan demikian, untuk penelitian selanjutnya diharapkan untuk meningkatkan jumlah responden sehingga lebih dapat mewakili keadaan yang sebenarnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Amar, M. R., Gustina, I., & Ariska, S. (2021). Consumer Loyalty Analysis: Contribution of Commitment and Price. *Enrichment: Journal of Management*, 12(1), 265-269.
- Akbar, M. A. (2017). Model Pengambilan Keputusan Mahasiswa Memilih Kuliah Di Stie Eka Prasetya Medan. *Sumber*, 5(2017), 292.
- Akbar, M. A., & Situmorang, I. R. (2021). Pengaruh perceived value terhadap loyalitas dengan variabel kepuasan konsumen sebagai variabel moderasi pada umkm di sumatera utara. *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial*, 5(2), 203-211.
- ALIBASYAH, Z. M., Rezeki, S., & Rafi'i, N. M. (2020). The prevalence of trauma from occlusion as the aggravating factors of periodontitis. *Journal of Syiah Kuala Dentistry Society*, 5(1), 7-11.
- Angelia, V., & Rezeki, S. (2020). Pengaruh Experiential Marketing Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Rumah Makan Abeng 38. *Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya: Penelitian Ilmu Manajemen*, 6(1), 63-73.
- Chandra, J. (2021). Pengaruh Faktor Lokasi, Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di CV. Creative Centre. *Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya Penelitian Ilmu Manajemen*, 7(2), 199-214.
- Gultom, P. (2020). Pengaruh Ekuitas Merek, Harga dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen pada Quality Fried Chicken Jalan Ismaliyah Medan. *Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya: Penelitian Ilmu Manajemen*, 6(1), 44-53.
- Gultom, P. P. (2020). Pengaruh Kompetensi Kewirausahaan dan Pengawasan Manajemen terhadap Perkembangan Perusahaan PT Ekuator Swarna Sekuritas Cabang Medan. *Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya Penelitian Ilmu Manajemen*, 6(2), 46-58.
- Gultom, P., & Agustine, L. (2021). Pengaruh motivasi berwirausaha dan pengetahuan kewirausahaan terhadap keberhasilan usaha bisnis farmasi di Kecamatan Medan Petisah. *Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya: Penelitian Ilmu Manajemen*, 7(1), 52-65.
- Gultom, P., & Karnadi, J. (2019). PENGARUH E-COMMERCE DAN TRANSPORTASI ONLINE TERHADAP HARGA JUAL PRODUK CV. SURYA SAKTI ENGINEERING. *Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya Penelitian Ilmu Manajemen*, 5(1), 13-23.

- Gultom, P., Nainggolan, S. G. V., & Hariana, F. (2022). Edukasi Pinjaman Online dan Transaksi Digital bagi Pelaku UMKM. *Jurnal IPTEK Bagi Masyarakat*, 2(1), 26-30.
- Gustina, I. (2019). PENGARUH PERSONAL SELLING DAN WORD OF MOUTH TERHADAP PENGAMBILAN KEPUTUSAN MAHASISWA MEMILIH KULIAH DI STIE EKA PRASETYA. *Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya Penelitian Ilmu Manajemen*, 5(1), 60-67.
- Lazuardi, D. (2021). Analysis of Efforts to Increase Customer Loyalty in Improving Brand Trust, Marketing Communication Strategies and Product Diversity. *Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya Penelitian Ilmu Manajemen*, 7(2), 134-146.
- Manik, D. E. M., & Erveni, E. (2020). Pengaruh Price Discount Dan In-Store Display Terhadap Impulse Buying Pada Labello Store Medan. *Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya Penelitian Ilmu Manajemen*, 6(1), 34-43
- Moktar, B. (2021). The Effect of Discounts, Brands, and Marketing Strategies on Customer Loyalty of Daihatsu Oil PT. Nusantara Autopart Persada. *Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya Penelitian Ilmu Manajemen*, 7(2), 91-104.
- Muammar Rinaldi, C. PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN WORD OF MOUTH TERHADAP CUSTOMER SATISFICTION PADA PRODUK WALLPAPER (UD. ELEGANCE INTERIOR).
- Nainggolan, E. (2020). Analisis Pengaruh Pertumbuhan Ekonomi Terhadap Tingkat Kemiskinan Di Provinsi Sumatera Utara (2010-2019). *Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya: Penelitian Ilmu Manajemen*, 6(2), 89-99.
- Nainggolan, E. (2020). PENGARUH PERSONAL SELLING DAN DIRECT MARKETING YANG EFEKTIF UNTUK MENINGKATKAN VOLUME PENJUALAN PAKAIAN ANAK PADA TOKO REZEKI WIJAYA. *Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya Penelitian Ilmu Manajemen*, 6(1), 12-21.
- Nasution, E. S., & Rinaldi, M. (2021). Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Sepeda Motor Pada PT. Alfa Scorpii Medan. *Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya (Eka Prasetya Journal of Management Studies)*, 7 (1), 66-78.
- Pane, Y., Simarmata, A. M., Rezeki, S., Rinaldi, M., & Panggabean, F. Y. (2021). Analisis Pendapatan Asli Daerah Dan Dana Perimbangan Terhadap Belanja Modal Pada Pemerintah Kabupaten/Kota Di Sumatera Utara. *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial*, 5(2), 212-225.

- Puddin, K., Hasibuan, A. F., & Rezeki, S. (2021, February). The Impact of Entrepreneurial Interest and Knowledge on the Pharmaceutical Business Success in Medan Pestisah Subdistrict, North Sumatera, Indonesia. In *International Conference on Strategic Issues of Economics, Business and, Education (ICoSIEBE 2020)* (pp. 198-203). Atlantis Press.
- Rezeki, S. (2021). Figurative language and messages in poems about COVID-19. *KnE Social Sciences*, 601-611.
- Rezeki, S., & Gustina, I. (2021). The Influence of Marketing Strategy and Lifestyle on the Purchase Decision of Mitsubishi Xpander at PT. Dipo Internasional Pahala Otomotif. *Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya Penelitian Ilmu Manajemen*, 7(2), 105-118.
- Rezeki, S., & Rinaldi, M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan OVO (Studi Kasus Pada Mahasiswa STIE Eka Prasetya). *Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya: Penelitian Ilmu Manajemen*, 6(2), 9-20.
- Rezeki, S., Manik, D. E. M., & Gustina, I. (2021). Pengaruh Diferensiasi Produk Dan Saluran Distribusi Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Cv. Makmur Auto Sejahtera Medan. *Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya: Penelitian Ilmu Manajemen*, 7(1), 79-90.
- Rezeki, S., Sentanu, I. G. E. S., Sanawiri, B., Shankar, K., & Thanh, P. (2019). Blue Ocean Strategy for creating Value of the Organization: Examination of Differentiation with Red Ocean Strategy. *International Journal of Recent Technology and Engineering (IJRTE)*, 8(2S11), 2277-3878.
- Rinaldi, M. (2020). PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, DAN WORD OF MOUTH TERHADAP CUSTOMER SATISFICTION PADA PRODUK WALLPAPER (UD. ELEGANCE INTERIOR). *Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya Penelitian Ilmu Manajemen*, 6(1), 22-33.
- Rinaldi, M., & Rahmadana, M. F. (2020). Determinant analysis of household income inequality and poverty in Indonesia. *International Journal of Scientific and Technology Research*, 9(2), 1414-1420.
- Selamat, S., & Indahwati, R. Analysis Of Marketing Strategies In Increasing Competitiveness In Skinos Medan Beauty Clinic.
- Simarmata, A. M., Panggabean, F. Y., Pane, Y., & Nainggolan, E. (2021). ANALISIS PERILAKU MINAT WISATAWAN BERKUNJUNG KEMBALI KE PULAU SAMOSIR. *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial*, 5(2), 190-202.
- Sinaga, H. D. E. (2021). Analisis Karakteristik Konsumen dan Pengaruhnya terhadap Keputusan Pembelian Handmade Hoslygoods. *JOURNAL OF SCIENCE AND SOCIAL RESEARCH*, 4(1), 80-86.

- Sinaga, H. D. E., Irawati, N., & Kurniawan, E. (2019). Financial Technology: Pinjaman Online, Ya atau Tidak. *Jurnal Tunas*, 1(1), 14-19.
- Sutejo, B., Lazuardi, D., Lubis, R., Rahmadani, R., & Aziz, D. A. (2022). The Role Of E-Commerce In Increasing Msme Income In The Covid-19 Pandemic (Survey On Msme In Medan City). *Journal of Economics, Finance And Management Studies*, 5(08), 2174-2181.
- Tirtayasa, S., Yusri, M., & Rinaldi, M. (2022). Business Strategies of MSMEs During COVID-19, Deli Serdang, Indonesia. *KnE Social Sciences*, 434-441.

Lampiran 1: Kuesioner

PENGARUH LINGKUNGAN KERJA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP VOLUME PENJUALAN DI PT. PRATAMABINA MEDITAMA

IDENTITAS RESPONDEN

1. Jenis Kelamin : ☐ Laki-Laki
☐ Perempuan
2. Keseringan Memakai : ☐ Kurang Dari 10 Kali
☐ 10 Kali Sampai 15 Kali
☐ Lebih Dari 15 Kali
3. Jumlah Pengiriman : ☐ 1 Produk
☐ 2 Produk
☐ Lebih Dari 2 Produk
4. Beban Pengiriman : ☐ Kurang Dari 5 Kg.
☐ Lebih Dari 5 Kg.

Petunjuk dalam pengisian kuesioner

1. Dalam menjawab pernyataan ini, Bapak/Ibu, Saudara/i hanya memilih salah satu jawaban yang paling benar dan yang diinginkan dengan memberikan tanda silang (X) pada salah satu jawaban tersebut.
2. Atas segala bantuan yang diberikan untuk pengisian ini, peneliti mengucapkan terima kasih.

Keterangan pemberian nilai untuk setiap butir-butir kuesioner :

SS	=	Sangat Setuju
S	=	Setuju
RR	=	Ragu-Ragu
TS	=	Tidak Setuju
STS	=	Sangat Tidak Setuju

Variabel X₁ (Lingkungan Kerja)

No.	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
Cahaya						
1	Perusahaan memiliki pencahayaan yang baik dalam mendukung kinerja karyawan agar melayani konsumen dengan baik.					
2	Pencahayaan yang baik membuat karyawan jarang melakukan kesalahan dalam melayani konsumen.					
Udara						
3	Lingkungan perusahaan memiliki suasana udara yang sangat nyaman untuk konsumen.					
4	Konsumen betah berada dalam perusahaan.					
Suara						
5	Lingkungan perusahaan kedap akan suara keributan sehingga membuat konsumen nyaman.					
6	Konsumen dapat berkomunikasi dengan baik saat bertransaksi dengan perusahaan.					

Variabel X₂ (Kualitas Pelayanan)

No.	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
Reliabilitas						
1	Karyawan memiliki kemampuan melayani yang menjanjikan.					
2	Karyawan sangat akurat dalam memberikan informasi kepada konsumen.					
Responsivitas						
3	Karyawan bersedia untuk membantu konsumen.					
4	Karyawan memberikan layanan dengan cepat tanggap.					
Jaminan						
5	Karyawan dapat menjelaskan dengan baik mengenai jasa yang ditawarkan perusahaannya.					
6	Konsumen percaya dan yakin menggunakan jasa dari perusahaan.					

No.	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
Empati						
7	Karyawan mudah dalam menjalin komunikasi dengan perusahaan.					
8	Karyawan sangat memperhatikan kebutuhan konsumen.					
Bukti Fisik						
9	Perusahaan melengkapi layanan dengan memenuhi fasilitas yang akan digunakan konsumen.					
10	Fasilitas yang disediakan memudahkan karyawan dalam melayani konsumen.					

Variabel Y (Volume Penjualan)

No.	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
Mencapai Volume Penjualan						
1	Jika konsumen sering menggunakan jasa perusahaan, maka perusahaan akan dapat mencapai volume penjualannya.					
2	Volume penjualan sebuah perusahaan sangat ditentukan oleh konsumen.					
Mendapatkan Laba						
3	Pelayanan yang baik akan membantu perusahaan mendapatkan laba.					
4	Lingkungan kerja yang memadai akan membuat karyawan lebih cepat bekerja dan membantu perusahaan mendapatkan laba.					
Menunjang Pertumbuhan Perusahaan						
5	Konsumen yang setia akan dapat menunjang pertumbuhan perusahaan.					
6	Kinerja dari seorang karyawan sangat dibutuhkan untuk menunjang pertumbuhan perusahaan.					

TERIMA KASIH ATAS PERHATIANNYA

Lampiran 2 : Tabulasi Data Uji Validitas Dan Reliabilitas

No	Lingkungan Kerja						TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	
1	4	5	4	5	4	5	27
2	4	4	5	5	4	5	27
3	2	1	1	1	2	1	8
4	4	5	5	5	4	4	27
5	1	1	2	1	1	1	7
6	5	5	5	4	5	5	29
7	4	4	5	4	5	4	26
8	4	4	5	4	1	5	23
9	4	4	5	5	4	5	27
10	1	1	2	1	1	2	8
11	5	5	5	4	4	5	28
12	5	4	4	4	5	5	27
13	1	2	1	2	2	1	9
14	5	4	5	5	4	4	27
15	4	5	5	5	4	5	28
16	4	1	4	5	4	4	22
17	4	5	5	4	3	4	25
18	1	2	1	1	2	1	8
19	4	4	5	4	1	4	22
20	1	2	2	1	1	2	9
21	4	4	5	4	3	5	25
22	4	4	5	5	4	5	27
23	5	5	4	4	5	4	27
24	1	2	1	1	2	1	8
25	4	5	5	5	5	1	25
26	1	2	1	1	2	1	8
27	5	4	5	4	4	4	26
28	5	5	5	5	4	5	29
29	4	5	4	5	4	4	26
30	1	2	1	2	1	1	8

No	Kualitas Pelayanan										TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	
1	4	5	5	5	5	5	1	5	5	1	41
2	4	5	5	5	4	4	4	1	4	4	40
3	5	3	2	5	5	4	5	4	4	5	42
4	4	4	5	5	3	5	4	5	5	4	44
5	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	13
6	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	46
7	5	4	4	4	4	5	1	5	5	5	42
8	4	3	3	1	4	4	1	5	5	4	34
9	5	5	3	5	4	1	4	5	5	5	42
10	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	14
11	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	44
12	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	41
13	4	2	3	1	4	3	1	4	4	5	31
14	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	43
15	4	4	4	5	5	1	4	4	4	5	40
16	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	14
17	4	4	4	5	5	1	1	1	4	5	34
18	5	4	5	4	4	1	4	4	5	4	40
19	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	14
20	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	42
21	4	5	4	1	1	4	5	5	1	1	31
22	5	5	5	5	5	4	4	4	1	5	43
23	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	15
24	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	45
25	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	45
26	4	3	5	5	5	4	5	4	4	4	43
27	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	13
28	5	4	4	5	5	5	4	5	5	3	45
29	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	47
30	5	4	5	5	3	4	5	4	4	4	43

No	Volume Penjualan						TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	
1	5	4	4	4	4	4	25
2	5	4	4	4	5	5	27
3	4	5	5	4	4	5	27
4	5	4	4	4	5	5	27
5	5	4	5	4	4	5	27
6	1	2	1	1	2	1	8
7	5	4	3	4	5	4	25
8	5	4	4	3	5	5	26
9	4	5	4	5	4	4	26
10	5	5	5	4	4	4	27
11	5	5	4	5	5	4	28
12	1	1	2	1	2	1	8
13	5	4	4	4	5	5	27
14	4	4	4	4	5	3	24
15	1	2	1	2	1	2	9
16	5	5	4	4	5	5	28
17	5	4	5	3	4	4	25
18	5	5	3	5	5	4	27
19	5	4	4	4	3	5	25
20	4	3	5	5	5	4	26
21	4	5	3	4	5	4	25
22	4	5	5	4	5	5	28
23	5	5	5	5	3	5	28
24	1	1	2	1	1	2	8
25	5	4	5	4	5	5	28
26	4	5	5	5	4	5	28
27	1	2	1	1	2	1	8
28	5	5	5	5	5	5	30
29	1	2	1	1	2	1	8
30	4	4	5	4	5	5	27

Lampiran 3 : Hasil Analisis Data Validitas Lingkungan Kerja (X₁)

Correlations

		P1	P2	P3	P4	P5	P6	TOTAL
P1	Pearson Correlation	1	.822**	.916**	.890**	.783**	.858**	.966**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
P2	Pearson Correlation	.822**	1	.818**	.801**	.685**	.725**	.887**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
P3	Pearson Correlation	.916**	.818**	1	.905**	.654**	.862**	.949**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
P4	Pearson Correlation	.890**	.801**	.905**	1	.747**	.818**	.948**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
P5	Pearson Correlation	.783**	.685**	.654**	.747**	1	.584**	.809**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
P6	Pearson Correlation	.858**	.725**	.862**	.818**	.584**	1	.894**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.001		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.966**	.887**	.949**	.948**	.809**	.894**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 4 : Hasil Analisis Data Reliabilitas Lingkungan Kerja (X₁)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.958	6

Lampiran 5 : Hasil Analisis Data Validitas Kualitas Pelayanan (X₂)

Correlations												
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	TOTAL
P1	Pearson Correlation	1	.706**	.817**	.754**	.755**	.607**	.640**	.768**	.694**	.756**	.947**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P2	Pearson Correlation	.706**	1	.737**	.623**	.515**	.444*	.490**	.554**	.421*	.434*	.743**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.004	.014	.006	.001	.021	.017	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P3	Pearson Correlation	.817**	.737**	1	.740**	.650**	.659**	.606**	.620**	.593**	.570**	.886**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.001	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P4	Pearson Correlation	.754**	.623**	.740**	1	.773**	.460*	.613**	.444*	.611**	.625**	.844**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.010	.000	.014	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P5	Pearson Correlation	.755**	.515**	.650**	.773**	1	.442*	.361*	.530**	.668**	.760**	.812**
	Sig. (2-tailed)	.000	.004	.000	.000		.014	.050	.003	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P6	Pearson Correlation	.607**	.444*	.659**	.460*	.442*	1	.442*	.639**	.452*	.339	.701**
	Sig. (2-tailed)	.000	.014	.000	.010	.014		.014	.000	.012	.067	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P7	Pearson Correlation	.640**	.490**	.606**	.613**	.361*	.442*	1	.488**	.268	.455*	.688**
	Sig. (2-tailed)	.000	.006	.000	.000	.050	.014		.006	.152	.012	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P8	Pearson Correlation	.768**	.554**	.620**	.444*	.530**	.639**	.488**	1	.604**	.467**	.773**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.014	.003	.000	.006		.000	.009	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P9	Pearson Correlation	.694**	.421*	.593**	.611**	.668**	.452*	.268	.604**	1	.599**	.744**
	Sig. (2-tailed)	.000	.021	.001	.000	.000	.012	.152	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P10	Pearson Correlation	.756**	.434*	.570**	.625**	.760**	.339	.455*	.467**	.599**	1	.758**
	Sig. (2-tailed)	.000	.017	.001	.000	.000	.067	.012	.009	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.947**	.743**	.886**	.844**	.812**	.701**	.688**	.773**	.744**	.758**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran 6 : Hasil Analisis Data Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X₂)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.931	10

Lampiran 7 : Hasil Analisis Data Validitas Volume Penjualan (Y)

Correlations

		P1	P2	P3	P4	P5	P6	TOTAL
P1	Pearson Correlation	1	.847**	.824**	.856**	.837**	.903**	.956**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
P2	Pearson Correlation	.847**	1	.753**	.882**	.766**	.825**	.915**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
P3	Pearson Correlation	.824**	.753**	1	.803**	.707**	.877**	.900**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
P4	Pearson Correlation	.856**	.882**	.803**	1	.780**	.837**	.932**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
P5	Pearson Correlation	.837**	.766**	.707**	.780**	1	.766**	.878**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
P6	Pearson Correlation	.903**	.825**	.877**	.837**	.766**	1	.944**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL	Pearson Correlation	.956**	.915**	.900**	.932**	.878**	.944**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 8 : Hasil Analisis Data Reliabilitas Volume Penjualan (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.964	6

Lampiran 9 : Tabulasi Angket Responden

No	Lingkungan Kerja						TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	
1	3	4	2	4	2	5	20
2	3	3	2	3	4	2	17
3	2	3	3	3	1	2	14
4	3	3	2	2	2	2	14
5	2	3	2	2	3	2	14
6	2	3	2	2	3	3	15
7	3	3	2	2	2	2	14
8	2	3	2	2	4	3	16
9	2	2	3	2	3	2	14
10	2	4	2	5	3	2	18
11	5	3	2	4	5	2	21
12	3	2	1	2	4	2	14
13	2	2	1	1	3	2	11
14	3	2	2	4	4	2	17
15	2	2	4	1	2	3	14
16	3	3	2	5	2	2	17
17	2	2	3	2	2	2	13
18	3	1	1	2	1	2	10
19	3	4	4	4	3	4	22
20	2	4	4	3	3	1	17
21	2	5	4	4	3	4	22
22	3	1	3	3	1	2	13
23	3	4	4	4	3	3	21
24	2	5	4	4	4	2	21
25	4	4	4	4	4	3	23
26	2	3	3	3	3	2	16
27	2	2	1	1	1	2	9
28	4	3	4	4	4	4	23
29	3	4	3	3	4	3	20
30	5	3	2	4	3	5	22
31	3	2	5	5	3	4	22
32	3	5	5	3	3	4	23
33	3	5	5	4	3	4	24
34	3	3	5	5	5	4	25

35	4	3	3	4	4	4	22
36	5	3	4	3	5	5	25
37	5	3	4	5	3	5	25
38	4	3	5	5	4	4	25
39	3	3	3	4	3	4	20
40	5	4	4	2	2	4	21
41	3	4	4	3	3	2	19
42	5	4	4	5	4	5	27
43	3	3	3	3	2	4	18
44	5	4	4	4	4	4	25
45	4	3	4	5	5	5	26
46	5	5	4	4	4	4	26
47	5	4	4	5	5	5	28
48	4	4	4	3	4	4	23
49	4	5	4	3	5	4	25
50	5	4	5	5	5	5	29
51	4	4	5	2	3	4	22
52	5	5	5	3	3	5	26
53	5	4	4	4	4	4	25
54	5	4	4	5	4	5	27
55	4	4	4	5	5	4	26
56	5	4	4	5	5	5	28
57	3	3	5	5	4	5	25
58	3	3	3	3	4	4	20
59	3	4	5	3	4	4	23
60	3	3	4	3	4	4	21
61	4	4	4	3	3	3	21
62	3	3	3	4	3	3	19
63	3	4	4	3	4	4	22
64	3	4	3	3	3	4	20
65	4	5	3	3	3	2	20
66	4	3	3	3	3	4	20
67	3	5	4	2	3	4	21
68	4	3	3	5	4	4	23
69	3	5	4	3	3	5	23
70	4	5	3	2	3	3	20
71	3	2	4	3	3	3	18

72	5	4	4	3	3	3	22
73	4	5	4	3	3	3	22
74	4	4	5	3	4	3	23
75	3	3	4	3	3	3	19
76	3	3	3	3	3	3	18
77	4	3	4	3	4	3	21
78	4	4	2	3	3	4	20
79	3	4	3	3	4	4	21
80	3	4	3	2	3	4	19
81	4	4	3	3	3	4	21
82	3	3	4	3	3	5	21
83	3	4	3	3	3	5	21
84	2	4	3	3	3	3	18
85	4	3	4	4	3	2	20
86	4	4	3	3	3	3	20
87	3	3	5	3	4	3	21
88	3	4	4	3	3	4	21
89	3	3	3	3	3	3	18
90	3	4	3	4	3	3	20
91	3	3	3	3	3	3	18
92	4	3	3	3	3	4	20
93	3	3	3	4	4	4	21
94	4	3	3	3	3	3	19
95	3	4	3	3	3	4	20
96	4	3	3	3	4	4	21
97	4	4	4	4	4	4	24
98	3	3	3	3	4	3	19
99	5	5	5	5	5	5	30

No	Kualitas Pelayanan										TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	
1	2	4	3	4	2	2	2	3	2	2	26
2	3	2	4	4	3	1	2	3	2	3	27
3	2	2	4	3	2	1	2	3	2	2	23
4	2	2	3	5	4	2	2	3	2	1	26
5	3	2	3	3	1	2	4	5	4	2	29
6	3	3	5	4	3	2	3	4	4	2	33
7	3	2	3	4	5	3	3	4	5	2	34
8	3	2	3	2	5	3	3	3	3	3	30
9	3	2	2	2	3	3	3	2	4	2	26
10	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	24
11	2	3	2	2	3	2	3	3	5	3	28
12	3	2	2	2	5	2	2	2	2	2	24
13	2	2	2	2	4	2	2	2	3	2	23
14	2	3	2	2	3	2	2	2	4	2	24
15	2	3	2	2	4	2	2	3	4	3	27
16	3	2	2	4	4	2	2	3	3	3	28
17	5	2	2	3	2	3	5	2	5	4	33
18	2	2	3	2	1	2	2	4	2	4	24
19	2	2	2	3	1	4	2	2	2	3	23
20	2	4	1	3	2	1	2	4	2	3	24
21	2	4	2	2	4	4	2	4	2	3	29
22	2	4	2	4	2	2	3	4	3	3	29
23	2	4	2	3	3	3	2	3	2	3	27
24	4	3	2	5	3	4	3	3	3	4	34
25	4	5	3	5	3	3	3	3	5	4	38
26	4	5	2	5	3	4	3	4	4	3	37
27	5	5	4	5	5	3	4	4	4	4	43
28	3	4	3	5	3	4	4	3	3	4	36
29	5	4	3	5	3	5	3	5	2	5	40
30	3	5	2	5	3	2	3	3	3	3	32
31	5	3	3	3	5	4	3	3	4	3	36
32	5	4	4	2	5	4	4	2	4	3	37
33	5	4	2	2	4	4	5	4	5	3	38
34	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	44
35	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	37

36	5	5	4	3	4	4	5	3	5	4	42
37	5	5	4	4	4	3	3	5	2	5	40
38	4	4	5	5	5	3	3	4	4	4	41
39	4	4	4	5	3	4	3	3	4	4	38
40	4	2	4	5	2	5	3	4	3	4	36
41	4	3	2	4	5	4	4	4	5	4	39
42	5	4	5	5	4	5	3	4	4	4	43
43	5	4	4	5	4	5	3	3	4	4	41
44	4	5	5	4	4	4	5	4	4	3	42
45	5	5	4	5	5	5	5	4	4	3	45
46	4	5	4	3	4	4	2	4	4	3	37
47	5	2	5	4	5	5	4	4	4	3	41
48	5	4	4	3	4	4	5	4	4	5	42
49	5	5	5	4	4	4	5	3	4	4	43
50	5	5	5	5	2	3	3	5	4	5	42
51	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	46
52	5	3	5	5	5	4	4	5	4	5	45
53	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	37
54	4	5	5	5	2	4	4	4	3	4	40
55	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	42
56	5	4	5	3	5	5	4	2	4	5	42
57	5	3	4	2	5	4	4	3	4	4	38
58	4	4	5	3	5	3	3	3	4	4	38
59	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	31
60	4	4	4	4	4	5	3	2	4	5	39
61	4	4	5	5	5	5	5	4	5	1	43
62	3	5	4	4	3	4	3	5	3	4	38
63	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	36
64	4	4	4	4	3	5	4	5	3	4	40
65	4	3	4	4	4	4	4	3	3	5	38
66	2	3	4	3	4	4	3	5	3	4	35
67	5	4	3	5	3	5	2	5	4	4	40
68	4	4	4	4	4	3	3	4	3	5	38
69	3	3	4	4	4	2	5	4	4	4	37
70	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	39
71	4	2	4	4	5	3	3	3	5	3	36
72	3	3	4	3	4	3	4	5	3	4	36

73	3	2	2	4	2	3	2	4	3	2	27
74	3	4	2	4	2	3	3	4	2	2	29
75	3	4	2	4	2	4	3	4	3	3	32
76	4	4	4	4	3	4	2	4	2	3	34
77	4	3	4	4	3	3	2	4	2	3	32
78	4	4	4	4	1	3	5	4	1	5	35
79	3	3	3	2	4	3	3	1	5	4	31
80	4	4	4	2	2	3	4	1	4	3	31
81	2	3	4	2	4	2	4	2	4	4	31
82	3	4	3	2	4	3	3	1	4	4	31
83	3	4	4	1	4	3	4	2	4	2	31
84	3	3	5	3	3	5	5	3	4	3	37
85	4	4	3	5	3	3	3	2	5	4	36
86	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	36
87	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	41
88	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	33
89	4	3	5	3	3	3	4	3	3	5	36
90	3	3	5	3	4	5	4	3	4	5	39
91	3	4	4	3	5	3	4	3	4	4	37
92	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	35
93	3	3	4	3	2	5	4	3	4	4	35
94	3	4	5	3	4	3	2	4	4	5	37
95	5	4	5	4	3	4	3	3	4	3	38
96	4	4	4	5	4	5	4	5	2	3	40
97	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	41
98	3	4	4	3	5	3	3	3	5	3	36
99	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49

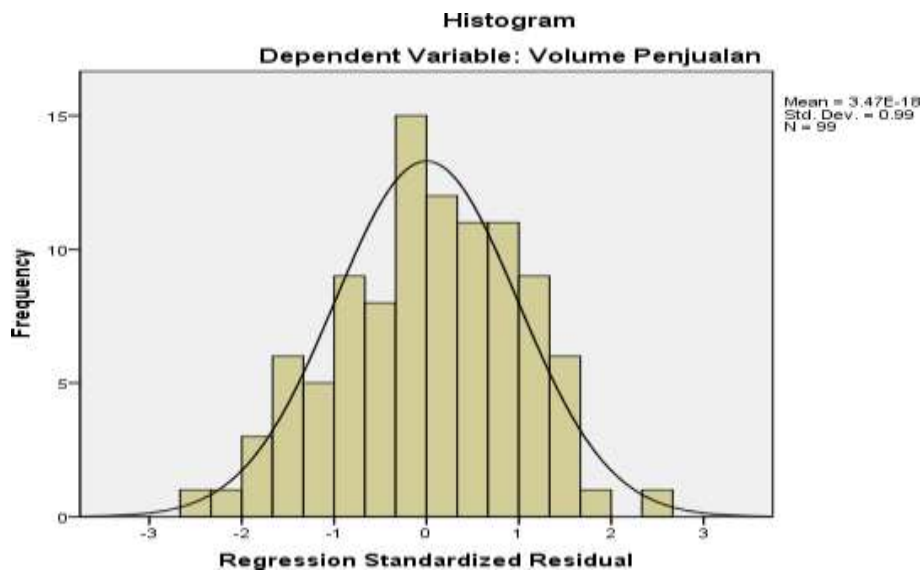
No	Volume Penjualan						TOTAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	
1	4	5	1	5	5	5	25
2	3	4	3	3	3	2	18
3	3	3	4	3	4	2	19
4	3	4	2	4	3	2	18
5	4	2	3	3	2	2	16
6	3	4	3	4	4	4	22
7	3	4	2	3	5	5	22
8	5	4	5	4	5	3	26
9	4	4	4	3	5	2	22
10	4	5	4	1	5	2	21
11	3	4	5	3	5	3	23
12	5	2	5	3	5	2	22
13	3	1	5	2	5	2	18
14	2	3	2	3	4	3	17
15	2	2	2	2	3	3	14
16	2	4	2	2	3	2	15
17	2	1	2	3	2	3	13
18	2	4	5	5	3	2	21
19	3	4	2	3	2	2	16
20	3	4	3	3	3	3	19
21	3	5	4	2	3	3	20
22	4	4	1	5	3	3	20
23	3	3	3	5	3	3	20
24	3	2	2	5	2	3	17
25	4	5	2	5	2	5	23
26	3	5	3	5	3	5	24
27	3	3	3	3	3	5	20
28	4	4	5	4	3	5	25
29	3	3	5	4	5	5	25
30	2	3	5	4	4	5	23
31	2	4	5	3	4	5	23
32	2	2	5	3	3	5	20
33	5	4	5	5	3	5	27
34	4	5	5	5	4	5	28
35	2	4	5	5	3	4	23

36	3	5	5	5	3	5	26
37	3	3	5	5	4	5	25
38	4	4	5	5	4	4	26
39	4	4	4	4	5	5	26
40	2	4	2	3	5	5	21
41	3	5	3	5	5	5	26
42	5	4	4	4	5	5	27
43	3	4	4	4	5	5	25
44	4	4	4	4	5	5	26
45	4	5	5	5	5	5	29
46	5	4	5	5	4	4	27
47	1	5	5	5	3	5	24
48	3	4	4	4	2	5	22
49	2	5	4	4	5	5	25
50	4	5	4	4	5	5	27
51	3	5	5	5	4	4	26
52	3	4	3	4	3	3	20
53	4	4	4	5	4	4	25
54	5	4	5	5	5	5	29
55	5	4	5	5	5	5	29
56	5	5	5	3	5	5	28
57	4	4	3	4	4	4	23
58	3	3	5	5	5	4	25
59	5	3	3	4	4	3	22
60	4	3	3	4	3	4	21
61	5	4	3	4	4	4	24
62	3	5	3	3	1	3	18
63	2	5	4	3	3	3	20
64	3	3	3	3	4	3	19
65	4	3	3	3	4	2	19
66	3	3	4	3	4	3	20
67	4	3	4	3	4	3	21
68	3	3	4	3	4	3	20
69	3	4	3	5	4	2	21
70	2	5	5	4	2	4	22
71	4	5	5	4	4	3	25
72	5	4	4	4	5	4	26

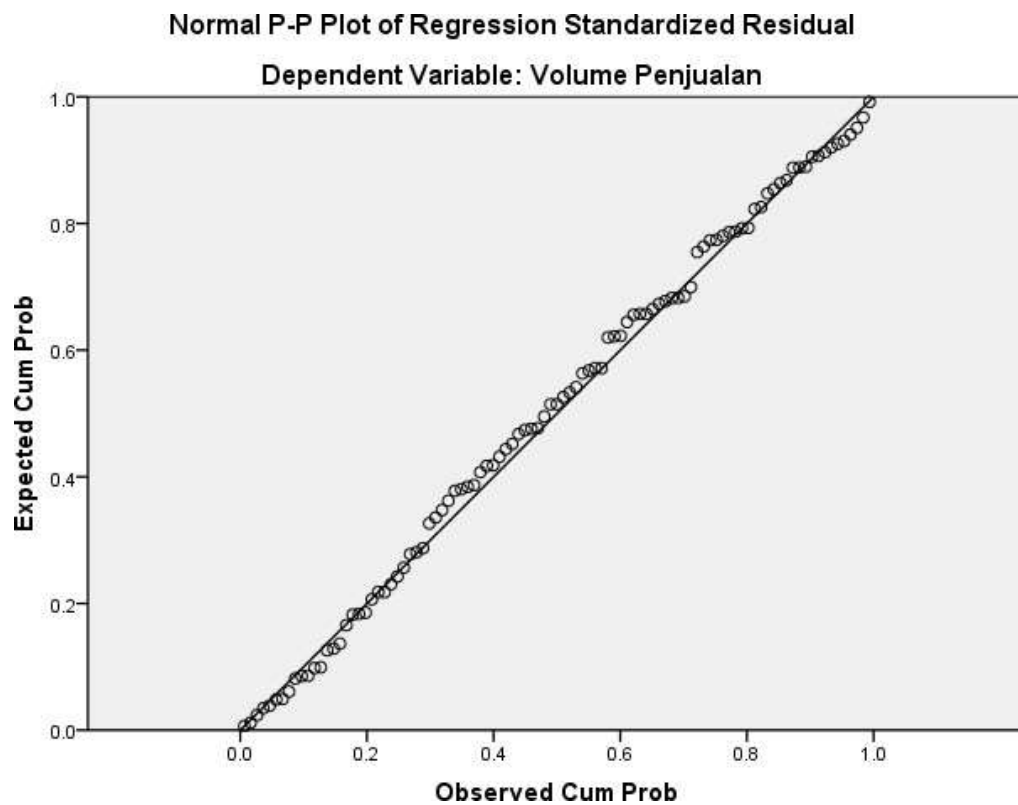
73	3	4	4	3	5	4	23
74	4	3	3	3	5	3	21
75	5	3	3	4	5	4	24
76	5	3	3	3	4	4	22
77	3	4	3	4	4	4	22
78	4	4	3	4	3	3	21
79	3	3	4	4	4	4	22
80	4	3	3	3	4	3	20
81	3	2	3	3	3	4	18
82	3	5	4	3	4	3	22
83	3	5	3	4	3	3	21
84	4	5	3	2	5	3	22
85	4	3	4	3	5	4	23
86	3	5	4	3	3	4	22
87	3	3	3	4	4	4	21
88	4	3	3	3	3	3	19
89	4	4	3	4	4	3	22
90	4	3	4	3	3	4	21
91	3	4	3	4	4	3	21
92	3	4	4	3	3	3	20
93	3	3	3	4	3	3	19
94	3	3	4	3	4	4	21
95	5	5	4	3	2	3	22
96	4	3	4	4	4	4	23
97	3	4	5	5	3	4	24
98	3	3	5	5	3	4	23
99	5	5	5	5	5	5	30

Lampiran 10 : Hasil Uji Normalitas

Grafik Histogram



Grafik Normal Probability Plot of Regression



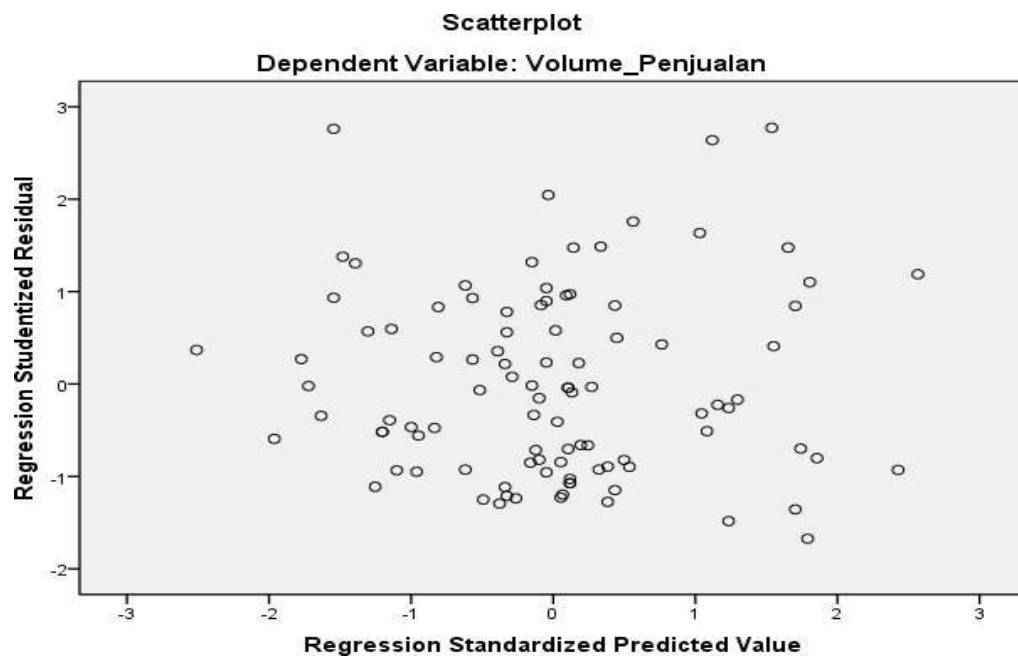
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		99
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.55820556
Most Extreme Differences	Absolute	.045
	Positive	.034
	Negative	-.045
Kolmogorov-Smirnov Z		.452
Asymp. Sig. (2-tailed)		.987

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Lampiran 11 : Hasil Uji Heteroskedastisitas Grafik Scatterplot



Lampiran 12 : Hasil Uji Analisis Regresi Linier

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.655 ^a	.430	.418	2.585

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Lingkungan Kerja

b. Dependent Variable: Volume Penjualan

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	483.193	2	241.596	36.163	.000 ^a
Residual	641.353	96	6.681		
Total	1124.545	98			

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Lingkungan Kerja

b. Dependent Variable: Volume Penjualan

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	8.870	1.613		5.499	.000		
Lingkungan Kerja	.311	.079	.379	3.923	.000	.638	1.568
Kualitas Pelayanan	.198	.054	.354	3.665	.000	.638	1.568

a. Dependent Variable: Volume Penjualan

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DATA PRIBADI

Nama : Aldi Gunawan
Tempat / Tanggal Lahir : Medan, 18 September 2000
Jenis Kelamin : Laki-laki
Alamat : Jl. A.R Hakim Gg Bakung I No 22
Alamat E-mail : aldygunawan89@gmail.com
Agama : Buddha
Status : Belum Menikah
Handphone (HP) : 085262974550

RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tahun 2005 s/d Tahun 2011 : SD BUDDHIS BODHICITTA
2. Tahun 2011 s/d Tahun 2014 : SMP BUDDHIS BODHICITTA
3. Tahun 2014 s/d Tahun 2017 : SMA BUDDHIS BODHICITTA
4. Tahun 2017 s/d Tahun 2021 : STIE EKA PRASETYA

RIWAYAT PEKERJAAN

1. Tahun 2017 s/d Tahun 2019 : UD. TEGUH PARAGON
2. Tahun 2020 s/d Tahun 2021 : PT. FREIGHT EXPRESS MEDAN

DATA ORANG TUA

Nama Ayah : Tjong Bun Seng
Pekerjaan : Pekerjaan wirausaha
Handphone (HP) : 085596227303
Alamat : Jl. A.R Hakim Gg Bakung I No 22

Nama Ibu : Caskem
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
Handphone (HP) : -
Alamat : Jl. A.R Hakim Gg Bakung I No 22

Demikianlah daftar riwayat hidup ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Medan, 02 Juni 2021
Penulis



Aldi Gunawan



SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI **EKA PRASETYA**

Jl. Merapi No. 08 Medan – 20212
Telp. (061) 4571198 (Hunting) Fax. (061) 4151391
Website : www.eka-prasetya.ac.id E-mail : ekaprasetya@eka-prasetya.ac.id

Medan, 09 April 2021

Nomor : 1617/R/STIE-EP/IV/2021
Lamp. : ----
Hal : "Observasi"

Kepada Yth.
Bapak/Ibu Pimpinan PT. Pratamabina Meditama
Di- Tempat

Dengan hormat,

Bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu Pimpinan untuk menerima kunjungan seorang Mahasiswa/i kami :

Nama	: Aldi Gunawan
NIM	: 171010085
Semester	: VIII
Program Studi	: Manajemen (S1)
Judul Tugas Akhir	: Pengaruh Lingkungan Kerja dan Kualitas Pelayanan Terhadap Volume Penjualan di PT. Pratamabina Meditama

Jntuk mengadakan peninjauan ke Kantor PT. PT. Pratamabina Meditama yang Bapak/Ibu pimpin, dalam rangka melakukan observasi untuk bahan penulisan Tugas Akhir Mahasiswa/i tersebut.

Hasil peninjauan berupa data yang dikumpulkannya tetap akan bersifat rahasia dan tidak dipublikir untuk umum. Kami juga mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu untuk membalas surat kami ini yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut di atas benar telah melakukan observasi dimaksud.

atas kesediaan dan bantuan Bapak/Ibu Pimpinan menerima Mahasiswa/i kami serta memberi data yang diperlukan, kami ucapkan terima kasih. Semoga hubungan kerja sama ini dapat erlanjut untuk hari-hari yang akan datang, dan mudah-mudahan perusahaan yang Bapak/Ibu pimpin sukses di masa yang akan datang.

Hormat kami,
Ketua STIE Eka Prasetya

Sri Kezeki, S.E., M.Si.

PT. PRATAMABINA MEDITAMA

Gedung Graha Niaga 1, Lt.5
Jalan Putri Hijau No. 20
Medan 20115 – Indonesia
Tel / Fax: 061 – 451 4789

SURAT KETERANGAN

Kepada Yth.
Ketua STIE Eka Prasetya
Medan

Berdasarkan pada surat keterangan ini, maka mahasiswa yang beridentitas :

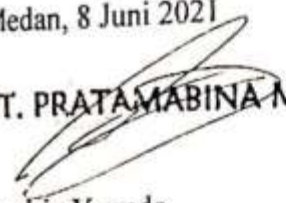
Nama : Aldi Gunawan
NIM : 171010085
Program Studi : Manajemen (SI)
Judul Skripsi : Pengaruh Lingkungan Kerja dan Kualitas Pelayanan Terhadap Volume
Penjualan di PT. Pratamabina Meditama

Telah diberikan izin untuk melakukan penelitian.

Demikianlah surat keterangan ini disampaikan dengan sebenar-benarnya.

Medan, 8 Juni 2021

PT. PRATAMABINA MEDITAMA


Andrie Yuanda
Direktur



SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI EKA PRASETYA

KARTU BUKTI PESERTA SEMINAR PROPOSAL

NAMA : Aldi Gunawan
NIM : 171010085
PROGRAM STUDI : Management

NO	HARI/TANGGAL SEMINAR	PENYAJI SEMINAR	NIM	Tanda Tangan Pimp. Seminar
1.	Kamis 12-Mar-2020	RICKY JUDUL PROPOSAL: Pengaruh Faktor Lokasi, Produk, dan Harga terhadap keputusan pembelian di CV. Creative Center	161010011	7
2	Kamis 12-Mar-2020	ALVIN JUDUL PROPOSAL: Pengaruh kepercayaan merek, strategi komunikasi pemasaran dan keberagaman produk terhadap loyalitas pelanggan pada PT. JAYA NEAD HIGRA PAKTIRKEDU	161010035	Milk
3	Kamis 12-Mar-2020	MEYRITA JUDUL PROPOSAL: Pengaruh gaya hidup dan persepsi konsumen terhadap keputusan pembelian jasa tour pada PT. MITRA KENCANA BERJAYA.	161010079	
4	Senin 16-Mar-2020	NICHOLAS JUDUL PROPOSAL: Pengaruh persepsi kualitas dan store atmosphere terhadap keputusan pembelian konsumen pada Barebuder meubel art dan furnitur medan.	161010154	
5	Senin 16-Mar-2020	STEVANI JUDUL PROPOSAL: Pengaruh Bauran promosi dan atribut produk terhadap keputusan pembelian mobil honda di PT. Istana Deli Lussayon	161010063	Milk
6	Senin 16-Mar-2020	KURNIAWAN Rahmadana JUDUL PROPOSAL: Pengaruh kepercayaan dan segmentasi pasar terhadap peningkatan penjualan di CV. Suntech Grafika Medan	161010061	
		JUDUL PROPOSAL:		
		JUDUL PROPOSAL:		

Mahasiswa dapat menyelenggarakan seminar proposal bila telah memenuhi syarat mengikuti/ menjadi peserta seminar proposal mahasiswa yang lain **MINIMAL 5 KALI**

Medan, ...20....
Ketua STIE Eka Prasetya

Dr. Sri Rezeki, S.E., M.Si.



STIE EKA PRASETYA MEDAN
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

KARTU BIMBINGAN ARTIKEL
ILMIAH



Nama Mahasiswa

NIM

Konsentrasi

Nomor HP, No. WA

Alamat Tinggal

Dosen Pembimbing Tugas Akhir :

: Aldi Gunawan

: 171010085

: Manajemen Pemasaran

: 0852 6297 4550

: Jl. Ar. Halim Gang Bakung No 22

Kelas : pemasaran B

Email : aldygunawan@gmail.com

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

TTD :

edwin sugesti nasution S.E., M.M

Mahasiswa

Aldi Gunawan

Paraf Dosen

Pembimbing

Uraian Singkat Bimbingan

No

Tanggal

No	Tanggal	Uraian Singkat Bimbingan	Dosen Pembimbing I	Dosen Pembimbing II	Mahasiswa
1	30/11/2020	Pertemuan pertama variabel Y			
2	10/2/2021	Rajici bab I format			
3	10/2/2021	Revisi bab II & III format.			
4					
5	22/2/2021	Paraphrase 1 dan 2 dari paragraf			
6	23/2/2021	Pembahasan teori dan praktik terkait penelitian			
7	24/2/2021	ACC sempro			
8	26/2/2021	ACC			
9	10/3/2021	Revisi setelah sempro			
10	25/3/21	Bimbingan Kriteria			
11	29/3/21	— k — Bab 4.			
12	6/4/21	Teknik analisis data			
13	12/4/21	perbaikan format klatik			
14	29/4/21	— k — regresi			
15	28/5/21	ACC			
16	31/05/21	ACC untuk mengikuti sidang MIPA Hidar			
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					

Setoran Dosen Pembimbing