

2.1.1. MANAJEMEN .....	13
2.1.2. MANAJEMEN OPERASIONAL .....	14
2.1.3. MANAJEMEN STRATEGI OPERASIO.....	16
A. Teknologi Dan Kegiatan Operasional .....	17
B. Tujuan Penggunaan Teknologi Dalam Kegiatan Operasional .....	18
C. Pengaruh Dan Manfaat Penggunaan Teknologi Dalam Operasional .....	19
2.2. KERANGKA PIKIR .....	20
2.2.1. APLIKASI <i>MOBILE</i> .....	20
2.2.1.1. Pengertian Mobile Aplikasi .....	20
2.2.1.2. Tujuan Dan Manfaat Penggunaan Mobile Aplikasi .....	21
2.2.2. PERSEDIAAN BARANG .....	22
2.2.2.1. Pengertian Persediaan Barang .....	22
2.2.2.2. Jenis-jenis Persediaan Barang .....	22
2.2.2.3. Metode Persediaan Barang .....	23
2.2.3. TRANSAKSI .....	24
2.2.4. EFEKTIFITAS .....	25
2.2.4.1. Pengertian Efektifitas .....	25
2.2.4.2. Faktor Yang Mempengaruhi Efektifitas .....	26
2.2.4.3. Indikator Pengukuran Efektifitas .....	30
2.2.5. EFISIENSI .....	30
2.2.5.1. Pengertian Efisiensi .....	30

2.2.5.2. Faktor Yang Mempengaruhi Efisiensi .....	31
2.2.5.3. Indikator Pengukuran Efisiensi .....	33
2.2.6. LAYANAN PURNA JUAL .....	33
2.2.6.1. Pengertian Layanan Purna Jual .....	33
2.2.6.2. Unsur-Unsur Layanan Purna Jual .....	34
2.2.6.3. Tujuan Layanan Purna Jual .....	36
2.2.6.4. Jasa Pelayanan Pengiriman Barang .....	37
2.2.7. STUDI EMPIRIS .....	37
2.3.PARADIGMA PENELITIAN .....	38
2.4. HIPOTESIS .....	39

### **BAB III :METODE PENELITIAN**

3.1. Objek Dan Subjek Penelitian .....	41
3.1.1. Pengertian Objek dan Subjek Penelitian .....	41
3.1.2. Objek dan Subek Penelitian .....	41
3.1.3. Lokus Penelitian .....	42
3.1.3.1. Sejarah Singkat Perusahaan .....	42
3.1.3.2. Visi Dan Misi Perusahaan .....	44
3.1.3.3. Struktur Organisasi .....	45
3.2. METODE PENELITIAN .....	45
3.2.1. Metode Yang Digunakan .....	46
3.2.2. Populasi Dan Sample .....	47

3.2.3. Jenis Data Dan Sumber Data .....	50
3.2.4. Teknik Pengambilan Data .....	51
3.2.5. Operasi Variable .....	52
3.3. Metode Analisa .....	54
3.3.1. Analisa Statistik Deskriptif .....	54
3.3.2. Analisa Koefisiensi Korelasi .....	55
3.3.3. Uji Normalitas .....	56
3.3.4. Analisa regresi Sederhana .....	57
3.3.5. Uji Hipotesis .....	58
3.3.6. Analisa Koefisiensi Determinasi .....	59

#### **BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1. Hasil Penelitian .....	61
4.1.1. Gambaran Umum Penelitian .....	61
4.1.2. Gambaran Mengenai Variabel Penelitian .....	61
4.1.2.1. Gambaran Mengenai Variabel Penggunaan Aplikasi Mobile .....	61
4.1.2.2. Gambaran Mengenai Variabel Efisiensi Pengiriman Barang .....	68
4.2. Hasil Pengujian .....	76
4.2.1. Hasil Pengujian Statistik Descriptif .....	76
4.2.2. Analisa Koefisien Korelasi <i>Pearson</i> .....	77
4.2.3. Uji Normalitas .....	78
4.2.4. Analisa Regresi Linear Sederhana .....	79

4.2.5. Pengujian Hipotesis .....	80
4.2.6. Uji koefisien Determinasi .....	81
4.2.7. Pembahasan .....	82

## **BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1. Kesimpulan .....	85
5.2. Saran .....	86

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>88</b>
-----------------------------	-----------

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Table 1.1. Data Trafik, Transaksi dan Pengiriman .....	8
Tabel 1.2. <i>Schedule</i> Penelitian .....	12
Table 2.1. Penelitian Terdahulu .....	37
Tabel 3.1. Data Jumlah Populasi .....	48
Tabel 3.2. data Jumlah Sample .....	49
Table 3.3. Operasi Variabel Penelitian .....	53
Table 4.1. Data Penggunaan Aplikasi Mobile .....	63
Table 4.2. Data Efisiensi Pengiriman Barang .....	68
Tabel 4.3. Statistik Deskriptif .....	75
Table 4.4. Analisa Koefisien Korelasi .....	77
Table 4.5. Uji Normalitas .....	77
Table 4.6. Regresi Linear Sederhan .....	79
Table 4.7. Pengujian Hipotesis .....	81
Table 4.8. Koefisien Dereminasi Simultan .....	82

## **DAFTAR GRAFIK DAN GAMBAR**

Grafik 1.1. Data Trafik dan Transaksi Periode 2017-2019 .....	5
Grafik 1.2. Data Transaksi dan Pengiriman Barang Periode 2017-2019 .....	7
Gambar 2.1. Paradigma Penelitian .....	40
Gambar 3.1. Struktur Organisasi Informa Furnisihing Cabang Pasir Kaliki .....	45
Grafik 4.1. Penggunaan Aplikasi Mobile tahun 2017 .....	64
Grafik 4.2. Penggunaan Aplikasi Mobile tahun 2018.....	65
Grafik 4.3. Penggunaan Aplikasi Mobile tahun 2019 .....	67
Grafik 4.4. Efisiensi Pengiriman Barang Pada Tahun 2017 .....	70
Grafik 4.5. Efisiensi Pengiriman Barang Pada Tahun 2018 .....	71
Grafik 4.6. Efisiensi Pengiriman Barang Pada Tahun 2019 .....	73