

ABSTRAK

Yeni Suryani (3012221127)

Pengaruh Frekuensi Retur, Nilai Retur, Dan Jenis Produk Retur Terhadap Kinerja Operasional Toko Dengan Pengelolaan Persediaan Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Pt. Sumber Alfaria Trijaya, Tbk Branch Cianjur) xxi+160 halaman

Industri ritel modern menghadapi tantangan besar dalam mengelola aktivitas retur barang, khususnya pada jaringan minimarket berskala nasional seperti Alfamart. Retur produk yang terjadi secara rutin, dengan frekuensi rata-rata dua kali dalam satu minggu pada Alfamart Branch Cianjur, menimbulkan urgensi bagi pengelolaan persediaan yang lebih efektif karena berdampak pada akurasi stok dan kelancaran proses operasional toko. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh frekuensi retur, nilai retur, dan jenis produk retur terhadap kinerja operasional toko dengan pengelolaan persediaan sebagai variabel mediasi pada Alfamart Branch Cianjur. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode Structural Equation Modeling–Partial Least Square (SEM-PLS). Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada karyawan toko Alfamart Branch Cianjur yang memenuhi kriteria penelitian, kemudian dianalisis menggunakan software SmartPLS untuk menguji hubungan langsung maupun tidak langsung antarvariabel. Hasil penelitian ini diharapkan dapat membuktikan secara empiris bahwa frekuensi retur, nilai retur, dan jenis produk retur berpengaruh terhadap pengelolaan persediaan, yang selanjutnya berdampak pada kinerja operasional toko. Penelitian ini memberikan kontribusi akademis dengan memperkaya literatur mengenai reverse logistics dan manajemen persediaan pada ritel modern, serta kontribusi praktis berupa rekomendasi strategi pengendalian retur dan peningkatan akurasi persediaan bagi manajemen PT Sumber Alfaria Trijaya, Tbk, khususnya Alfamart Branch Cianjur, guna mendukung efisiensi operasional dan daya saing perusahaan secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Frekuensi Retur, Nilai Retur, Jenis Produk Retur, Pengelolaan Persediaan, Kinerja Operasional Toko.

Referensi: 12 buku, 8 artikel jurnal