



---

## PENGARUH *STOCK OPNAME* DAN PENGENDALIAN INTERNAL TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DENGAN KETERSEDIAAN KOPI SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING* DI KOFFIEHUIS PEMATANGSIANTAR

Betriks Sinaga<sup>1\*</sup>

<sup>1</sup> Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Murni Teguh , Jl. Sriwijaya, Pematangsiantar, Sumatera Utara, Indonesia, 21144

\*Penulis Korespondensi: [Safriantibetriks@gmail.com](mailto:Safriantibetriks@gmail.com)

**Abstract.** *This study aims to analyze the effect of stock opname and internal control on customer satisfaction with coffee availability as an intervening variable at Koffiehuis Pematangsiantar. This quantitative research employed questionnaires distributed to 132 respondents and was analyzed using multiple regression. The results show that stock opname and internal control significantly affect customer satisfaction, both directly and through coffee availability. The coffee availability variable plays a role in strengthening the relationship between the independent variables and customer satisfaction. These findings highlight the importance of effective inventory management and internal control systems to maintain product availability, enhance customer satisfaction, and foster customer loyalty.*

**Keywords:** : *Stock opname, Internal Control, Coffee Availability, Customer Satisfaction.*

**Abstrak** Penelitian ini bertujuan menganalisa pengaruh *stock opname* dan pengendalian internal terhadap kepuasan konsumen dengan ketersediaan kopi sebagai variabel *intervening* di Koffiehuis. Penelitian kuantitatif ini menggunakan kuesioner pada 132 responden dan dianalisis dengan regresi berganda. Hasil menunjukkan *stock opname* dan pengendalian internal berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, baik langsung maupun melalui ketersediaan kopi. Variabel ketersediaan kopi berperan memperkuat hubungan ke duavariabel independen dengan kepuasan konsumen. Temuan ini menegaskan pentingnya pengelolaan stok dan sistem pengendalian internal yang efektif untuk menjaga ketersediaan produk, meningkatkan kepuasan, dan mempertahankan loyalitas pelanggan.

**Kata kunci:** *Stock opname, Pengendalian Internal, Ketersediaan Kopi, Kepuasan Konsumen.*

### PENDAHULUAN

Sektor usaha kuliner, khususnya kedai kopi (*cafe shop*), sudah menjadi satu diantara pilar ekonomi kreatif yang tumbuh sangat pesat di Indonesia. Fenomena ini tidak hanya mencerminkan pergeseran budaya, tetapi juga memberikan kontribusi yang signifikan dalam perkembangan ekonomi di bidang nasional.

Menurut kirana Arisandi dan Devi Maya Sofa (2025), efektivitas pengelolaan persediaan memiliki dampak yang sangat luas. Ini tidak mempengaruhi kinerja bisnis dalam hal profitabilitas, tetapi juga secara langsung membentuk persepsi pelanggan terhadap merek. *Stockopname* merupakan suatu prosedur penting yang melibatkan penghitungan fisik persediaan yang ada di gudang atau area penyimpanan secara berkala. Irnawati (didalam Fitria Marisya, 2024) menjelaskan bahwa tujuan *stock opname* jauh lebih luas dari sekadar menghitung stok. *Stock Opname* berfungsi sebagai alat untuk mencegah kerugian akibat kesalahan perhitungan, memonitor mutasi barang masuk dan keluar, serta menjadi elemen vital dari sistem pengendalian internal untuk menghindari penyimpangan dan penyalahgunaan. Di sisi lain, pengendalian internal yang kuat adalah fondasi bagi semua aktivitas operasional. Romney Hanifah et al. (2023) konsep pengendalian internal dimaknai sebagai suatu rangkaian prosedur menyeluruh yang

**PENGARUH STOCK OPNAME DAN PENGENDALIAN INTERNAL TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN DENGAN KETERSEDIAAN KOPI SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI  
KOFFIEHUIS PEMATANGSIANTAR**

diterapkan guna memberikan Tingkat kepastian yang layak dalam menjamin terealisasinya berbagai target strategis organisasi.

Namun, implementasi di lapangan sering menghadapi kendala. Kafe Koffiehuis di Pematangsiantar mengalami permasalahan kekosongan stok akibat keterlambatan pemesanan, kesalahan perencanaan, serta kendala dari pemasok. Penelitian ini memandang bahwa kurangnya efektivitas *stock opname* dan pengendalian internal merupakan penyebab utama ketidakstabilan ketersediaan produk kopi, yang kemudian secara langsung memengaruhi tingkat kepuasan konsumen. Hal ini berdampak pada menurunnya kepuasan pelanggan dan potensi penurunan penjualan, terutama di antara pesaing kafe yang semakin pesat. Data penjualan juga menunjukkan bahwa Koffiehuis memiliki volume pengeluaran kopi terendah dibandingkan kompetitor.

## **KAJIAN TEORITIS**

### ***Stock Opname***

*Stock opname* adalah proses penghitungan langsung fisik barang jadi yang ada di gudang, dilakukan secara periodik. Tujuannya adalah mencocokkan jumlah hasil perhitungan tersebut dengan data pembukuan, baik yang tercatat di kartu *stock* manual maupun yang tersimpan dalam sistem komputer bagian gudang (Widhiarso & Ernawati, 2022).

### **Pengendalian Internal**

Merujuk pada pandangan Siti Kurnia Rahayu serta Ely Suhayati, sebagaimana dikutip oleh Rahmani dan Rahayu (2022), dijelaskan bahwa pengendalian internal bukan sekadar sistem, melainkan mekanisme kerja yang dijalankan oleh seluruh elemen organisasi, mulai dari jajaran komisaris hingga staf. Tujuan utamanya adalah menjamin bahwa operasional berjalan efisien, laporan keuangan dapat dipertanggungjawabkan, seluruh aset terjaga, dan perusahaan tetap patuh pada koridor hukum yang berlaku.

### **Ketersediaan Produk**

Ketersediaan produk menurut Bulele (dalam Astuti, dikutip oleh Elen Sekar, 2023) merupakan persediaan barang dagangan yang dimiliki oleh pengecer atau supermarket untuk mendukung kelancaran serta kemudahan dalam proses penyimpanan dan distribusi produk.

### **Kepuasan Konsumen**

Kotler (dalam Hasanah, 2023), Kepuasan pelanggan merupakan respons emosional yang dialami seseorang setelah mengonsumsi suatu produk. Hal ini muncul dari proses evaluasi antara ekspektasi awal dengan realitas kinerja produk yang mereka rasakan secara langsung, sehingga melahirkan kesan akhir berupa rasa puas ataupun kekecewaan (Hasanah, 2023).

### **Hubungan Stock Opname, Pengendalian Internal, Ketersediaan Produk, dan Kepuasan Konsumen**

Secara teoritis, *stock opname* dan pengendalian internal berperan dalam meningkatkan ketersediaan produk, yang selanjutnya memengaruhi kepuasan konsumen. *Stock opname* merupakan proses pencocokan antara persediaan fisik dan data pencatatan, sedangkan pengendalian internal adalah sistem yang dirancang untuk menjamin keandalan laporan, menjaga aset, serta memastikan efisiensi operasional (Widhiarso & Ernawati, 2022; Rahmani & Rahayu, 2022).

Ketersediaan produk dipengaruhi oleh efektivitas pengelolaan persediaan dalam memenuhi permintaan konsumen (Saragih dalam Elen Sekar, 2023). Sementara itu, kepuasan konsumen tercermin dari terpenuhinya harapan, perasaan puas, dan keinginan untuk melakukan

**PENGARUH STOCK OPNAME DAN PENGENDALIAN INTERNAL TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DENGAN KETERSEDIAAN KOPI SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI KOFFIEHUIS PEMATANGSIANTAR**

pembelian ulang (Hasanah, 2023). Dengan demikian, ketersediaan produk yang baik akan meningkatkan kepuasan konsumen, sehingga stock opname dan pengendalian internal secara tidak langsung turut memengaruhi kepuasan melalui ketersediaan produk.

**Hipotesis**

- H1 :Terdapat hubungan yang signifikan antara Stock opname terhadap Kepuasan Konsumen di koffiehuis Pematangsiantar.
- H2 :Pengendalian Internal terhadap Kepuasan Konsumen di koffiehuis Pematangsiantar.
- H3 :Stock opname terhadap ketersediaan kopi di koffiehuis Pematangsiantar.
- H4 :Pengendalian internal terhadap ketersediaan kopi dengan ketersediaan kopi di koffiehuis Pematangsiantar.
- H5 :Ketersediaan kopi terhadap kepuasan konsumen di koffiehuis Pematangsiantar.
- H6 :Stock opname dan pengendalian internal terhadap ketersediaan kopi di koffiehuis Pematangsiantar.
- H7 :Stock opname dan pengendalian internal terhadap kepuasan konsumen dengan ketersediaan kopi sebagai variabel intervening

**METODE PENELITIAN**

Pendekatan kuantitatif menekankan penggunaan data numerik dalam pengumpulan, analisis dan penyajian hasil. Dalam penelitian ini, objeknya adalah pengaruh stock opname dan pengendalian internal terhadap kepuasan konsumen dengan ketersediaan kopi sebagai variabel intervening di Koffiehuis Pematangsiantar. Pengumpulan data penelitian menggunakan metode kuesioner dengan data primer dikumpulkan dari kuesioner online menggunakan Google Form dan metode Studi Kepustakaan yang melibatkan pengumpulan data sekunder berupa artikel, jurnal, buku serta sumber daring yang relevan pada topik penelitian.

**Populasi Penelitian**

Sugiyono (2020), populasi didefinisikan sebagai lingkup menyeluruh dari subjek maupun objek penelitian dengan karakteristik khusus yang ditetapkan peneliti. Dalam penelitian ini, populasi ditentukan sebanyak 200 konsumen per minggu berdasarkan rata-rata kunjungan di Koffiehuis Pematangsiantar. Penetapan populasi mingguan bertujuan agar data lebih representatif dan sesuai dengan pola pembelian konsumen, serta menjadi dasar dalam penentuan sampel menggunakan rumus Cochran.

**Sampel Penelitian**

Berdasarkan (Sugiyono, 2020) sampel adalah representasi kecil yang mencerminkan sifat serta jumlah dari keseluruhan populasi. Dalam studi ini, pemilihan peserta dilakukan melalui metode nonprobability sampling dengan teknik accidental sampling. Artinya, siapa pun yang secara tidak sengaja berpapasan dengan peneliti dan bersedia mengisi survei saat pengambilan data berlangsung akan dijadikan sebagai responden di Koffiehuis Pematangsiantar. Teknik ini dipilih karena praktis, efisien dan sesuai pada kondisi di lapangan. Populasi penelitian ini diperkirakan sebanyak 200 konsumen per minggu, berdasarkan rata-rata jumlah pengunjung kafe koffiehuis. Dalam menentukan jumlah sampel yang representatif, digunakan rumus chocran pada tingkat kesalahan (margin of error) sebesar 5% (0,05).

Rumus chocran:

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0 - 1}{N}}$$

**PENGARUH STOCK OPNAME DAN PENGENDALIAN INTERNAL TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DENGAN KETERSEDIAAN KOPI SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI KOFFIEHUIS PEMATANGSIANTAR**

$n$  = jumlah sampel

$N$  = Ukuran Populasi 200

$no$  = ukuran sampel awal ( untuk populasi tidak terbatas)

$z$  = nilai  $z$ , untuk margin of eror 0,05 biasanya tingkat kepercayaan adalah 95%. Nilai  $z$  untuk tingkat kepercayaan 95% adalah 1,96.

$p$  = nilai proporsi dari penelitian sebelumnya, apabila proporsi tidak diketahui, maka perkiraan proporsi sebesar 50% (0,5).

$q = 1-p$  ( $1- 0,5 = 0,5$ )

$e = 0,05$

Langkah pertama adalah menghitung  $no$  (ukuran sampel untuk populasi tidak terbatas ) dengan rumus chocran :

$$no = \frac{z^2 \cdot p \cdot q}{e^2}$$

$$no = \frac{1,96^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{0,05^2}$$

$$no = 384,16$$

dibulatkan menjadi 385

$$n = \frac{no}{1 + \frac{no-1}{N}}$$

$$n = \frac{385}{1 + \frac{385-1}{200}}$$

$$n = \frac{385}{2,92}$$

$$n = 131,84$$

dibulatkan menjadi 132

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Validitas

**Tabel 2**  
**Hasil Uji Validitas *Stock opname***  
**Correlations**

	x1p1	x1p2	x1p3	x1p4	<i>Stock opname</i>
Pearson Correlation	1	.543**	.490**	.372**	.775**
N	132	132	132	132	132

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

Sumber : Data primer yang di olah 2025

Tabe menunjukkan hasil uji validitas untuk varibel x1 (*stock opname*) yang terdiri dari 4 indikator p1.p2,p3 dan p4 Berdasarkan hasil Total dari Tabel semua korelasi tersebut berada di atas r tabel 0,171 sehingga dapat di simpulkanbahwa semua item di nyatakan valid.

**Tabel 3**  
**Hasil Uji Validitas Variabel X2 Pengendalian Internal**  
**Correlations**

	Pengendalian internal
Pearson Correlation	.760**
N	132

**PENGARUH STOCK OPNAME DAN PENGENDALIAN INTERNAL TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DENGAN KETERSEDIAAN KOPI SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI KOFFIEHUIS PEMATANGSIANTAR**

Berdasarkan Tabel 4.2 di atas hasil analisis, seluruh indikator pada variabel x2 di nyatakan valid karena memnuhi syarat nilai korelasi yang signifikan dan melebihi nilai r tabel.

**Tabel 4**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Y Kepuasan Konsumen**

Correlations	
	kepuasan konsumen
Pearson Correlation	.739**
N	132

Pada variabel ini di nyatakan valid,karena memenuhi syarat. Nilai korelasi yang signifikan dan lebih besar dari r tabel.

**Tabel 5**  
**Correlations**

	Ketersediaan Kopi
Pearson Correlation	.627**
N	132

Variabel ini di nyatakan valid dan memenuhi syarat. Nilai korelasi yang signifikan dan lebih besar dari r tabel.

**Uji Reliabilitas**

**Tabel 6**  
**Item-Total Statistics**

	Cronbach's Alpha if Item Deleted
<i>Stock opname</i>	.756
Pengendalian internal	.759
Ketersediaan Kopi	.784
kepuasan konsumen	.710

Tabel menunjukkan nilai pada semua Indikator pernyataan untuk ke- 5 variabel dinyatakan reliable karena nilai *Cronbach Alpha* > 0,60.

**Uji Asumsi Klasik**

1. Uji Normalitas

Analisis dengan metode Kolmogorov-Smirnov menggunakan kriteria berikut:

- Nilai signifikan > 0,05, nilai residual terdistribusi normal.
- Nilai signifikan < 0,05, nilai residual tidak terdistribusi normal.

**Tabel 7**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		132
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1,39254013
	Absolute Positive	.058
	Negative	.037

**PENGARUH STOCK OPNAME DAN PENGENDALIAN INTERNAL TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DENGAN KETERSEDIAAN KOPI SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI KOFFIEHUIS PEMATANGSIANTAR**

Most Extreme Differences Test Statistic	Negative	
Asymp. Sig. (2-tailed)		-,058
		,058
		.200 <sup>e,d</sup>

Berdasarkan tabel uji normalitas Kolmogorov-Smirnov, menghasilkan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,200 > 0,05. Disimpulkan bahwa residual mengikuti distribusi normal.

2. Uji Multikolinieritas

**Tabel 8**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 <i>Stock opname</i>	,663	1,509
Pengendalian internal	,698	1,432
Ketersediaan Kopi	,762	1,313

a. Dependent Variable: kepuasan konsumen

Uji multikolinieritas menghasilkan nilai tolerance > 0,10 dan VIF < 10. Disimpulkan model regresi dalam penelitian ini bebas multikolinieritas.

3. Uji Heteroskedastisitas

**Tabel 9**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	,322	1,001		,322	,748
<i>Stock opname</i>	,089	,048	,197	1,839	,068
Pengendalian internal	,000	,050	-,001	-,009	,993
Ketersediaan Kopi	-,046	,061	-,075	-,748	,456

a. Dependent Variable: ABS\_RES

Semua variabel memiliki nilai signifikansi > 0,05. Maka model regresi dalam penelitian dinyatakan bebas dari heteroskedastisitas.

4. Regresi Linear Bergada

Dengan menggunakan *software* SPSS 22, diperoleh koefisien regresi dari hasil pengolahan data:

**Tabel 10**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	,198	1,543		,128	,000
<i>Stock opname</i>	,234	,075	,239	3,125	,002
Pengendalian internal	,324	,076	,317	4,248	,000
Ketersediaan Kopi	,442	,094	,335	4,696	,000

**PENGARUH STOCK OPNAME DAN PENGENDALIAN INTERNAL TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DENGAN KETERSEDIAAN KOPI SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI KOFFIEHUIS PEMATANGSIANTAR**

a. Dependent Variable: kepuasan konsumen

Hasil uji analisis regresi di atas disimpulkan bahwa:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Hasil analisis regresi menunjukkan stock opname, pengendalian internal, dan ketersediaan kopi berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Koefisien stock opname sebesar 0,234 dan pengendalian internal sebesar 0,324 menandakan bahwa peningkatan keduanya akan meningkatkan kepuasan konsumen. Sementara itu, ketersediaan kopi memiliki pengaruh terbesar dengan koefisien 0,442, sehingga menjadi faktor paling dominan. Nilai konstanta 0,198 menunjukkan adanya tingkat kepuasan dasar meskipun tanpa pengaruh ketiga variabel tersebut.

**Uji Hipotesis**

1. Uji T ( Parsial )

**Tabel 11**  
**Hasil Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)**

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.198	1.543		.128	.000
1 Stock opname	.234	.075	.239	3.125	.002
Pengendalian internal	.324	.076	.317	4.248	.000
Ketersediaan Kopi	.442	.094	.335	4.696	.000

a. Dependent Variable: kepuasan konsumen

**Tabel 12**  
**Hasil Uji T Stock opname terhadap Ketersediaan Kopi dan Pengendalian Internal terhadap Ketersediaan Kopi**

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficient		Standardized Coefficient	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	10,087	1,147		8,791	,000
Stokopname	,217	,063	,307	3,452	,001
Pengendalian Internal	,191	,069	,245	2,759	,007

a. Dependent Variabel: Ketersediaan Kopi

1. Pengujian signifikan antara *Stock opname* terhadap ketersediaan kopi di koffiehuis Pematangsiantar.
2. Pengujian signifikan antara pengendalian internal terhadap ketersediaan kopi di koffiehuis Pematangsiantar.
3. Pengujian signifikan antara ketersediaan kopi terhadap kepuasan konsumen di koffiehuis Pematangsiantar.

2. Uji F (Simultan)

**Tabel 13**  
**ANOVA<sup>a</sup>**

**PENGARUH STOCK OPNAME DAN PENGENDALIAN INTERNAL TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DENGAN KETERSEDIAAN KOPI SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI KOFFIEHUIS PEMATANGSIANTAR**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	225,848	3	75,283	37,933	.000 <sup>b</sup>
Residual	254,031	128	1,985		
Total	479,879	131			

a. Dependent Variable: kepuasan konsumen

b. Predictors: (Constant), Ketersediaan Kopi, Pengendalian internal, Stokopname

3. Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

**Tabel 14**

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	.710 <sup>a</sup>	.604	.692

a. Predictors: (Constant), Ketersediaan Kopi, Pengendalian internal, *Stock opname*

Pada Tabel 4.13 nilai *Adjusted R Square* mencapai 0,692. Artinya, model regresi yang mencakup variabel *stock opname* (X1), pengendalian internal (X2), dan ketersediaan kopi (Z) sebagai variabel *intervening* mampu menjelaskan 69,2% variasi kepuasan konsumen (Y). Sebagian besar fluktuasi kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh pengaruh langsung dan tidak langsung ketiga variabel tersebut. Sisanya, yaitu 30,8%, dipengaruhi faktor lain di luar model, seperti harga produk, kualitas layanan, promosi, atau preferensi individu konsumen. Meskipun *stock opname*, pengendalian internal, dan ketersediaan kopi berperan dominan, masih ada elemen eksternal yang turut memengaruhi. Temuan ini mendukung peran ketersediaan kopi sebagai mediator, karena model menjadi lebih kuat dengan memasukkan pengaruh tidak langsung, sehingga meningkatkan penjelasan terhadap kepuasan konsumen.

**KESIMPULAN DAN SARAN**

**Kesimpulan**

Penelitian bertujuan membuktikan secara empiris pengaruh stock opname dan pengendalian internal terhadap kepuasan konsumen dengan ketersediaan kopi sebagai variabel *intervening* di Koffiehuis Pematangsiantar. Hasil analisis menunjukkan bahwa stock opname dan pengendalian internal masing-masing berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dan ketersediaan kopi. Selain itu, ketersediaan kopi juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Secara simultan, stock opname dan pengendalian internal berpengaruh positif terhadap ketersediaan kopi. Nilai koefisien determinasi sebesar 69,2% menunjukkan variabel dalam penelitian mampu menjelaskan kepuasan konsumen, sedangkan sisanya 30,8% dipengaruhi faktor lain di luar penelitian.

**Saran**

Disarankan agar Koffiehuis meningkatkan kualitas pengelolaan persediaan dan operasional. Pertama, pelaksanaan stock opname perlu diperkuat dengan meningkatkan frekuensi dan akurasi secara rutin agar ketersediaan kopi tetap terjaga dan kepuasan konsumen meningkat. Kedua, pengendalian internal harus lebih dioptimalkan melalui penegakan SOP yang ketat dalam pengelolaan persediaan untuk meminimalkan kesalahan dan menjaga kualitas layanan. Ketiga, ketersediaan kopi perlu menjadi prioritas utama dengan memastikan stok produk unggulan selalu

**PENGARUH STOCK OPNAME DAN PENGENDALIAN INTERNAL TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DENGAN KETERSEDIAAN KOPI SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI KOFFIEHUIS PEMATANGSIANTAR**

tersedia, serta memanfaatkan sistem manajemen inventaris yang lebih modern untuk memprediksi kebutuhan secara lebih tepat.

**DAFTAR REFERENSI**

- Arisandi, K., & Sofa, D. M. (2025). Penerapan Stock Opname sebagai Instrumen Pengendalian Internal dalam Manajemen Persediaan Usaha Dagang Sektor Pertanian. *Praktek Kerja Lapang Akuntansi*, 1(2), 97-104. <https://doi.org/10.55732/fj6dja10>
- Elen Sekar Tamala Fira, S. (2023). PENGARUH PERSONAL SELLING, HARGA, KUALITAS PRODUK DAN KETERSEDIAAN PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PRODUK RUMAH TANGGA PADA TOKO REMAJA LEBENG CILACAP (Doctoral dissertation, UIN Prof. KH Saifuddin Zuhri).
- Hasanah, N. (2023). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Katering Shobia Di Kelurahan Sungai Malang Kecamatan Amuntai Tengah. *Inovatif Jurnal Administrasi Niaga*, 5(2), 41–48. <https://doi.org/10.36658/ijan.5.2.107>
- Rahmani, H. F., & Rahayu, N. (2022). Pengaruh Peran Audit Internal Dan Pengendalian Internal Terhadap Pencegahan Terjadinya Kecurangan ( fraud ) Pada Pasim Group Wilayah Bandung. 34–42.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2020). *Akuntansi dan Audit Persediaan Barang Dagangan*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press
- Tjiptono, F. (2020). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi Terbaru. Yogyakarta: Andi Offset.
- Yusda, D. D. (2023). Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Fudia Bakery Bandar Lampung. *Business and Enterpreneurship Journal (BEJ)*, 4(1), 48–53.
- Widhiarso, W., & Ernawati, R. (2022). Analisis Penyebab Ketidakcocokan Stock Opname Komponen Sparepart Di Gudang Sparepart. *Radial : Jurnal Peradaban Sains, Rekayasa Dan Teknologi*, 10(1), 181–191.
- Winata, D., Mustangin, & Lubis, A. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Umum Adhyaksa, Jakarta. *Jurnal Manajemen Diversitas*, 4(1), 54-63.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2020). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. (8th Edition).