

**PENGARUH *INVENTORY* DAN *DELIVERY LEAD TIME* TERHADAP
CUSTOMER SERVICE
PADA UD. WIDORO INDAH DI WARU**

Moch. Aziz Tsani
Stefanus Budy Widjaja
A. Budhiman Setyawan
Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen
Universitas Surabaya

Abstraksi

Setiap perusahaan, baik perusahaan jasa, dagang, ataupun perusahaan manufaktur selalu menggunakan *inventory* atau persediaan. Tanpa adanya *inventory*, para pengusaha akan menghadapi resiko bahwa perusahaannya pada suatu waktu tidak dapat memenuhi keinginan para pelanggan yang memerlukan barang atau jasa. Hal ini mungkin terjadi, karena tidak selamanya barang-barang atau jasa-jasa tersedia setiap saat, yang berarti bahwa pengusaha dapat kehilangan keuntungan. Tidak terkecuali bagi industri sandal yang berada di Waru tepatnya UD. WIDORO INDAH yang harus selalu siap jika suatu saat terjadi permintaan secara tiba-tiba dalam dengan jumlah permintaan yang besar. Dengan adanya *inventory*, perusahaan diharapkan mampu memberikan tingkat *customer service* yang tinggi agar pelanggan puas dan tidak berpaling pada supplier lain. Disamping itu yang berpengaruh terhadap tingkat *customer service* adalah *delivery lead time*. Jika *delivery lead time* singkat, maka tingkat *customer service* cenderung meningkat.

Pengumpulan data dilakukan melalui studi kepustakaan serta berasal dari bagian internal UD. WIDORO INDAH. Konsep *inventory* menyatakan bahwa terdapat kecenderungan bahwa *inventory* berpengaruh secara positif terhadap *customer service*. Dan *delivery lead time* memiliki kecenderungan negatif terhadap *customer service*.

Hasil analisa dan perhitungan data dengan menggunakan program *SPSS for windows release 15* menyimpulkan bahwa yang terjadi pada UD. WIDORO INDAH adalah *inventory* dan *delivery lead time* berpengaruh terhadap *customer service*. *Inventory* berpengaruh secara searah terhadap *customer service* dan *delivery lead time* berpengaruh secara berlawanan arah terhadap *customer service*.

Keywords: inventory, delivery lead time, dan customer service.