

**PENERAPAN MANAJEMEN OPERASIONAL USAHA PERCETAKAN
DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN PADA
UMKM SISI KERTAS BIMA**

Yuliandari¹, Wahyu Ramadhana², Nurfidah³

Sekolah Tinggi Ekonomi Syariah Harapan Bima Nusa Tenggara Barat¹²³
rahmadwahyu433@gmail.com, nurfidah02@gmail.com

Article Info

Keywords:

*Operational Management
Customer Satisfaction
MSMEs*

ABSTRACT (10 PT)

The purpose of this research is to find out how important it is to implement operational management in a business to see how effective consumer satisfaction is with the products produced by the UMKM Sisi Kertas Bima printing business. This research uses a qualitative type of method, a research method based on post-positivism philosophy, used to research the condition of natural objects, where the researcher is the key to sampling data sources carried out purposively and snowballing, triangulation collection techniques, inductive or qualitative data analysis, and the results of this research emphasise meaning rather than generalisation. The results obtained from this research concluded that (1) Operational management applied to the Bima paper side MSME printing business by planning, organising, actuating and controlling, and (2) Effectiveness used in implementing operational management to maintain quality and increase consumer satisfaction. This is proven by creating good quality products that are completed on time so that consumers feel satisfied with what they get when they buy the product.

Article Info

Kata kunci:

Manajemen Operasional
kepuasan Konsumen
UMKM

Abstract (10 Pt)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pentingnya penerapan manajemen operasional suatu usaha guna melihat seberapa besar efektivitas kepuasan konsumen terhadap produk yang diproduksi oleh usaha percetakan UMKM Sisi Kertas Bima. Penelitian ini menggunakan jenis metode kualitatif, metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat post positivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah kunci pengambilan sampel sumber data dilakukan secara purposive dan snowball, teknik pengumpulan triangulasi, analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian ini lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini disimpulkan bahwa (1) Pengelolaan operasional yang diterapkan pada usaha percetakan UMKM sisi kertas Bima dengan melakukan *planning, organizing, actuating, dan controlling*, (2) Efektivitas yang digunakan dalam penerapan manajemen operasional guna menjaga kualitas dan meningkatkan kepuasan konsumen. Terbukti dengan menciptakan kualitas produk yang bagus dan selesai tepat waktu sehingga konsumen merasa puas dengan apa yang di dapat saat membeli produknya.

Kata Kunci:

PENDAHULUAN

Dewasa ini, Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) di Indonesia merupakan

salah satu penggerak perekonomian rakyat. Hal ini karena kebanyakan pengusaha kecil dan menengah berangkat dari industri

keluarga dan rumahan. Industri yang sangat pesat juga di sebabkan adanya ide kreatif dan inovatif yang di ciptakan oleh para pelaku industri yang seiring dengan perkembangan yang begitu luas. Adanya manajemen operasioanal menjadi sorotan utama, tidak hanya kalangan perusahaan yang besar, tetapi juga dikalangan usaha miko kecil dan menengah (UMKM). Kebangkitan minat manajemen operasional ini terwujud dalam berbagai produk, pertama perhastikan mutu, mutu yang paling baik merupakan kunci keunggulan bersaing. Sehingga setiap barang atau jasa selalu di atur untuk memenuhi mutu yang diminta pelanggan melalui pasar.

Kekuatan dan validasi kondisi perekonomian masyarakat adalah sangat tergantung pada kemampuan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan barang dan jasa. Proses produksi dan distribusi barang-barang dan jasa ini pada dasarnya tidak dapat terlepas dari tersedianya sumber daya (*resources*), tidak hanya uang (modal), akan tetapi juga sangat membutuhkan adanya keterampilan dan manajemen yang mendukungnya. Kenyataannya tidak semua orang memiliki sumber daya ini secara optimum dan komplit

Kesuksesan perusahaan bergantung pada seberapa efektivitas cara yang digunakan perusahaan dalam produksi. Tekanan kompetensi didalam pasar juga mengharuskan perusahaan untuk melibatkan manajemen operasional untuk lebih efisien karena dapat menghancurkan perusahaan jika mereka tidak beroperasi secara efisien. Kualitas perusahaan juga perlu diperhatikan untuk meningkatkan kepuasan konsumen.

Sesuai dengan teori yang diungkapkan oleh Herjanto yang mengartikan manajemen operasional adalah sebagai proses yang secara berkesinambungan dan efektif menggunakan fungsi-fungsi manajemen untuk mengintegrasikan berbagai sumber daya manusia dan sumber daya alam secara efisien dalam rangka mencapai tujuan. Dalam suatu sumber dinyatakan bahwa manajemen operasional adalah suatu petunjuk sistematis dan pengawasan terhadap proses perubahan sumber daya menjadi suatu produk jadi yang

bernilai dan bermanfaat bagi pelanggan. Ada 4 fungsi manajemen operasional yaitu perencanaan operasional, pengorganisaian operasional, penjadwalan operasional, dan pengawasan operasional.

Keunggulan kompetitif dapat dikembangkan melalui kemampuan perusahaan dalam persaingan, harus beinteraksi dengan banyak pihak serta perusahaan mampu mengakses informasi atau pengetahuan yang baru, ide kreatif dan peluang baru di pasar. Keunggulan kompetitif harus diraih oleh usaha percetakan UMKM Sisi Kertas Bima agar tidak tergeser oleh perubahan dinamika bisnis. Salah satu cara untuk memiliki keunggulan kompetitif adalah dengan inovasi.

Inovasi dapat ada karena kemampuan sumber daya yang ditunjukkan untuk meraih keunggulan kompetitif dimana suatu perusahaan mampu menciptakan kompetensi yang lebih unggul dibandingkan pesaingnya. Usaha Percetakan UMKM Sisi Kertas Bima dalam inovasi telah menjadi kekuatan penting untuk mencapai daya saing yang berkelanjutan. Keunggulan kompetitif juga dapat diraih dengan adanya keunggulan presepsi kualitas. Untuk mencapai keunggulan kompetitif tentunya perusahaan harus mampu memiliki strategi-strategi yang tepat, salah satunya strategi diferensiasi. Selain itu, perusahaan yang berusaha menciptakan keunggulan kompetitif sangat perlu menjaga reputasi perusahaan melalui citra perusahaan.

Adapun persaingan menurut syariat islam bahwa persaingan tersebut harus dilakukan secara sehat, adil dan jujur sehingga menjaga silaturahmi yang baik dan mempererat tali persaudaraan. Seperti halnya yang di jelaskan dalam QS. Al Baqarah ayat 188 sebagai berikut :

Artinya : “ *Dan janganlah sebagaimana kamu memakan harta sebagaian yang lain batil dan (janganlah) kamu membawa (urusan) harta itu kepada hakim, supaya kamu memakan sebagaimana daripada harta benda orang lain itu dengan (jalan berbuat) dosa, padahal kamu mengetahuinya*”

Pada dasarnya fungsi manajemen bertujuan untuk mengidentifikasi kegiatan,

program, dan aktivitas yang masih memerlukan perbaikan, sehingga dengan rekomendasi yang diberikan nantinya akan dicapai. Perbaikan atas pengelolaan berbagai program dan aktifitas apakah juga dilakukan dengan baik pada usaha percetakan UMKM Sisi Kertas Bima, karena peran manajemen adalah peran yang dilaksanakan untuk menilai efisiensi dan efektifitas kegiatan suatu organisasi dalam prosesnya untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Masalah umum pada usaha percetakan UMKM Sisi Kertas Bima dalam pengelolaan proses produksinya adalah rendahnya tingkat pengawasan fungsi produksi dan rendahnya pengawasan atas standar target yang ditentukan, sehingga proses produksi tidak berjalan dengan maksimal dan target awal yang ditetapkan perusahaan tidak dapat tercapai dengan baik

Sebagaimana diketahui bahwa tujuan dari bisnis adalah untuk menciptakan para pelanggan merasa puas. Terciptanya kepuasan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara pihak produsen dan konsumen menjadi harmonis sehingga memberikan dasar yang baik dan terciptanya kesetiaan terhadap merek serta membuat suatu rekomendasi dari mulut kemulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi pihak konsumen.

Manajemen operasional yang dalam sistem pembelajarannya mendefinisikan barang dan jasa bagi aspek proses produksi yang sangat berpengaruh dengan manajemen ini, hal tersebut dapat dirumuskan pada *input-proces-output* (suatu usaha yang melakukan tugas produksinya melalui tahapan tersebut). Produksi adalah menciptakan manfaat atas suatu benda. Secara terminologi, kata produksi berarti menciptakan dan menambah kegunaan (nilai guna) suatu barang. Kegunaan suatu barang akan bertambah bila memberikan manfaat baru atau lebih dari semula. Secara umum, produksi adalah penciptaan guna (*utility*) yang berarti kemampuan suatu barang atau jasa untuk memuaskan kebutuhan manusiawi tertentu.

Penerapan Manajemen Operasional usaha juga dilakukan oleh UMKM Sisi Kertas Bima belum dilakukan secara baik akan tetapi sudah dilakukan dengan sesuai kondisi yang ada di lapangan yang ada di Bima. UMKM Sisi Kertas bergerak dibidang jasa percetakan. Pengertian percetakan (*printing*) itu sendiri merupakan teknologi atau seni yang memproduksi salinan dari sebuah katakata atau gambar-gambar (*image*) di atas kertas, kain dan permukaan-permukaan lainnya. Sedangkan perusahaan percetakan adalah jenis usaha yang bergerak dalam bidang cetakmencetak baik di media kertas, plastik, kain dan lain sebagainya. Dengan memberikan jasa ini, percetakan mendapatkan imbalan jasa atau *fee* yang besarnya telah ditentukan dan disetujui bersama antara konsumen atau pengguna jasa dengan usaha percetakan.

Penerapan manajemen yang dilakukan mengkombinasikan dan meramu bahkan menyatukan lima unsur, yaitu : produktivitas, kualitas, sumber daya, biaya dan teknologi. Dalam penerapan manajemen operasional usaha yang dilakukan oleh UMKM Sisi Kertas Bima adalah dengan tetap menjaga kualitas produk dan menjalin hubungan baik dengan konsumen serta tetap berusaha semaksimal mungkin memenuhi kemauan dari konsumen.

Dalam memenuhi kepuasan konsumen maka pihak UMKM Sisi Kertas Bima selalu memberikan pelayanan berupa konsultasi pemesanan paperbag terlebih dahulu agar konsumen dapat mengetahui lebih jelas detail dari paperbag yang dibutuhkan. Selain itu bahan-bahan baku yang digunakan juga berkualitas, mulai dari pemilihan bahan baku kertas, tali dan proses sablon yang bagus. Harga yang ditawarkan oleh UMKM Sisi Kertas Bima juga terjangkau oleh konsumen, dan hal ini dapat menarik minat konsumen untuk melakukan proses order pada UMKM Sisi Kertas Bima. Konsumen dapat merupakan seorang individu ataupun organisasi, mereka memiliki peran yang berbeda dalam perilaku konsumsi, mereka mungkin berperan sebagai initiator, influencer, buyer, payer atau user.

Meningkatkan kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk yang diterima dan yang diharapkan. Dari definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen merupakan hasil perbandingan yang dirasakan antara kinerja produk dan kesesuaian harapan yang diinginkan konsumen setelah melakukan pembelian, Jika produk sesuai atau melampaui harapan konsumen maka konsumen akan merasa puas dan sebaliknya jika produk tidak sesuai dengan harapan, maka konsumen tidak merasa puas.

Tentunya kesuksesan usaha percetakan pada UMKM Sisi Kertas Bima tersebut tidak lepas dari adanya strategi-strategi yang diterapkan oleh manajemen yang ada di dalamnya. Sehingga dalam mengurus pelayanan terhadap konsumen sehingga dapat mempertahankan konsumen dengan baik. Sebelum memberikan produk berupa jasa kepada konsumen ada beberapa proses yang harus dilakukan oleh UMKM Sisi Kertas Bima. Mulai dari perencanaan program kerja, penjadwalan kegiatan, pengawasan kerja hingga akhirnya dapat mengeluarkan produk kepada konsumen dan melayani dengan profesional. Hal ini mendasari peneliti untuk mengetahui tentang Penerapan Manajemen Operasional di UMKM Sisi Kertas Bima dalam mengelola usaha percetakan, menghadapi persaingan, dan melayani konsumen yang dilakukan dengan penuh profesional sehingga konsumen merasa puas dengan produk yang dibeli.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Penerapan Manajemen Operasional Usaha Percetakan Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Pada UMKM Sisi Kertas Bima.”

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif disebut juga penelitian

natural atau penelitian alamiah yang merupakan penelitian yang mengutamakan penekanan pada proses dan makna yang tidak diuji, atau diukur dengan setepat-tepatnya, namun berupa data deskriptif yang nantinya dibuat dalam pernyataan naratif. Metode kualitatif yaitu jenis penelitian untuk menekankan suatu makna dari objek yang diteliti. Informasi pada penelitian kualitatif adalah informasi deskriptif yang umumnya berbentuk kata-kata, gambar-gambar, atau rekaman. Dalam penelitian ini penulis menggunakan sumber data primer dan sekunder

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada pembahasan ini berdasarkan rumusan masalah peneliti yaitu penerapan manajemen operasional usaha percetakan dalam meningkatkan kepuasan konsumen yang dilakukan oleh usaha percetakan UMKM Sisi Kertas Bima, strategi menghadapi persaingan dan kendala dan solusi yang dihadapi dalam melaksanakan penerapan manajemen operasional yang dilakukan oleh usaha percetakan UMKM Sisi Kertas Bima.

A. Penerapan Manajemen Operasional Pada Usaha Percetakan UMKM Sisi Kertas Bima.

Dalam proses kegiatan usaha UMKM Sisi Kertas maka memerlukan penerapan manajemen operasional, dimana hal itu sangat penting dilakukan. UMKM Sisi Kertas bergerak dalam bidang percetakan dengan produk yang dihasilkan yaitu paperbag, pouch, kantong belanja, totebag, hangtag dan undangan. Sedangkan produk utama yang diproduksi adalah paperbag. kebutuhan masyarakat akan paperbag menjadi meningkat sehingga pihak Sisi Kertas menerapkan pengelolaan usaha terkait dengan kepuasan konsumen. Dalam hal harga yang diberikan Sisi Kertas masih terbilang terjangkau oleh masyarakat apalagi dengan kualitas yang bagus. Dengan memberikan pelayanan konsultasi, request desain dengan jumlah revisi yang tidak terbatas hingga penambahan bonus membuat konsumen menjadi puas sehingga kedepannya para

konsumen melakukan *re-order*. Manajemen operasional usaha yang sudah diterapkan oleh Sisi Kertas ini berdampak positif untuk usahanya. Sedangkan yang dimaksud operasional adalah suatu proses usaha yang bertujuan untuk menggali dan memanfaatkan segala potensi yang dimiliki secara efektif dan efisien guna mencapai tujuan tertentu yang telah direncanakan sebelumnya. Manajemen operasional, yaitu suatu proses kegiatan yang di mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan-penggunaan sumber daya sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditentukan.

Pelaksanaan kegiatan penerapan manajemen operasional usaha yang dilakukan oleh UMKM Sisi Kertas untuk meningkatkan kepuasan konsumen dalam. Fungsi dari pengelolaan menurut Jay Heizer dan Barry Render meliputi, *Planning* (perencanaan), *Organizing* (pengorganisasian), *Actuating* (pelaksanaan), *Controlling* (pengawasan).

Penerapan manajemen operasional usaha percetakan yang dilakukan oleh UMKM Sisi Kertas Bima berdasarkan fungsi manajemen operasional di atas telah diterapkan dengan baik dan dapat memberikan kepuasan kepada konsumen, terbukti dengan:

I. Perencanaan (*planning*)

a. Kapasitas

Pada usaha percetakan UMKM Sisi Kertas Bima ukuran kapasitas jumlah maksimal hasil produksi (*output*) di targetkan dalam satu bulan 10.000 ribu unit tas. Yang mana adanya kapasitas tersebut mampu memaksimalkan jumlah karyawan yang ada diimbangi dengan selesai tepat pada waktunya. Dengan demikian diharapkan mampu memenuhi kebutuhan konsumen, sehingga dapat meningkatkan kepuasan konsumen terhadap produk dari usaha percetakan UMKM Sisi Kertas Bima.

b. Lokasi

a. Kapasitas

Pada usaha percetakan UMKM Sisi Kertas Bima ukuran kapasitas jumlah maksimal hasil produksi (*output*) di targetkan

dalam satu bulan 10.000 ribu unit tas. Yang mana adanya kapasitas tersebut mampu memaksimalkan jumlah karyawan yang ada diimbangi dengan selesai tepat pada waktunya. Dengan demikian diharapkan mampu memenuhi kebutuhan konsumen, sehingga dapat meningkatkan kepuasan konsumen terhadap produk dari usaha percetakan UMKM Sisi Kertas Bima.

b. Lokasi

Selanjutnya dengan melihat keputusan lokal yang usaha percetakan UMKM Sisi Kertas Bima dengan memperhatikan intensif ekonomis pada lingkungan sekitar sangat bisa dikendalikan dengan melihat lokasi yang digunakan dimiliki oleh pribadi. Jadi tidak perlu untuk membayar uang bangunan yang digunakan. Masyarakat sekitar lokasi produksi juga sangat mendukung usaha Sisi Kertas yang mana juga membantu anak muda memperoleh penghasilan dari usaha percetakan UMKM Sisi Kertas Bima. Tekait akses untuk menjangkau lokasi sangat mudah yang mana berada di selatan kota yang jalannya sudah sangat baik dengan demikian lokasi usaha ini mudah dijangkau oleh konsumennya.

c. Tata Letak

Tata letak dari usaha percetakan UMKM Sisi Kertas Bima sangat diperhatikan dimana hal tersebut proses penentuan bentuk dan penempatan fasilitas yang dapat menentukan efisiensi produksi atau operasi. Yang mana proses penentuan tata letak pada UMKM Sisi kertas Bima sudah ditempatkan pada kegunaan dan manfaatnya masing-masing. Mulai dari memperhatikan kebutuhan yang diperlukan proses produksi mulai dari penempatan bahan baku dan juga peralatan yang digunakan. Kebutuhan makan dan minuman sudah disediakan oleh pemilik usaha, karyawan tinggal membuat sesuai kebutuhan masing-masing.

Proses tata letak yang dilakukan usaha percetakan UMKM Sisi Kertas Bima dari segi tempat produksi dan penempatan toko di tempatkan terpisah. Letak toko yang digunakan untuk konsultasi pesanan paperbag tidak jauh dari lokasi produksi. Yang mana tata letak yang dilakukan ditoko dikonsep

galeri yang dimana terdapat banyak pajangan contoh peperbag. Hal tersebut mampu menambah kenyamanan ketika berada ditoko dan dapat meningkatkan kepuasan konsumen.

c. Kualitas

Pada usaha percetakan UMKM Sisi Kertas Bima sangat memperhatikan kualitas produk yang dihasilkan. Dengan hal tersebut sangat memperhatikan kualitas bahan baku yang akan digunakan harus sesuai dengan kualitas kertas yang baik dan juga proses pembuatannya harus sesuai dengan ukuran yang dipesan oleh konsumen. Proses pelipatan dilakukan harus dilakukan sesuai lurus dengan garis lekukan. Karena jika tidak sesuai garis akan memperngaruhi kualitas dari *paperbag*. Dengan hal tersebut UMKM Sisi Kertas Bima memperhatikan proses produksi harus sesuai dengan ukuran pesanan dan karyawan harus memperhatikan bentuk pesanan harus sesuai dan baik. Sehingga terciptanya kualitas produk yang bagus, sehingga dapat meningkatkan kepuasan konsumen.

d. Metode

Pada usaha percetakan UMKM Sisi Kertas Bima menggunakan metode layanan online dan juga antar teman maupun saudara untuk menarik konsumen untuk membeli produk dari Sisi kertas. Dengan digunakannya metode tersebut usaha percetakan UMKM Sisi Kertas Bima seiring berjalannya waktu mengalami peningkatan jumlah pesanan yang masuk dan semakin berkembang. Dimulai dari tempat produksi dan penerimaan pesanan yang awal mula jadi satu tempat sekarang sudah memiliki toko galeri Sisi Kertas Bima. Dengan hal tersebut metode yang digunakan mampu meningkatkan kepuasan konsumen terhadap produk yang dijual.

Perencanaan merupakan suatu fungsi manajemen operasional yang paling utama. Pada urutan-urutan kegiatan, perencanaan merupakan awal kegiatan. Fungsi yang lain akan bekerja setelah diberi arahan oleh bagian perencanaan. Penerapan manajemen operasional usaha percetakan yang dilakukan oleh UMKM Sisi Kertas Bima dalam meningkatkan kepuasan konsumen dilihat dari segi perencanaan adalah merencanakan

tugas dari masing-masing bagian, tetap menjaga kualitas produk yang dihasilkan dan memberikan pelayanan yang terbaik untuk konsumen.

Perencanaan yang baik harus memiliki syarat-syarat sebagai berikut :

- a. Memiliki tujuan yang jelas.
- b. Bersifat sederhana (*simple*), dalam arti tidak muluk-muluk sehingga tidak terlalu sulit dalam pelaksanaannya.
- c. Memuat analisis- analisis terhadap pekerjaan yang dikerakan.
- d. Bersifat fleksibel, dalam arti dapat berubah sesuai perkembangan yang ada.
- e. Memiliki keseimbangan, yaitu keselarasan tanggung jawab dan tujuan tiap bagian dalam perusahaan dengan tujuan akhir perusahaan yang telah ditetapkan.
- f. Memiliki kesan bahwa segala sesuatu itu telah tersedia serta dapat digunakan secara efektif dan berdaya guna.

Dengan demikian landasan dasar perencanaan adalah kemampuan manusia untuk secara sadar memilih alternatif masa depan yang akan dikehendaknya dan kemudian mengarahkan daya upayanya untuk mewujudkan masa depan yang dipilihnya, dalam hal ini manajemen yang akan diterapkan seperti apa, sehingga dengan dasar itulah maka suatu rencana akan terealisasikan dengan baik.

2. Pengorganisasian (Organizing)

Pengorganisasian diartikan sebagai keseluruhan proses pengelompokan orang-orang, alat-alat, tugas, tanggung jawab, dan wewenang sedemikian rupa sehingga tercipta suatu kesatuan yang dapat digerakkan dalam rangka mencapai tujuan.

a. Sebelum Penerapan Manajemen Operasional

Pengorganisasian yang dilakukan usaha percetakan UMKM Sisi Kertas Bima sebelum diterapkannya manajemen operasional, sebagian besar tanggungjawab mulai dari pesanan masuk, desain, sablon, pengukuran potong kertas, dan bagian produksi masih dilakukan oleh pemiliknya sendiri. Dengan demikian sebelum adanya penerapan manajemen operasional banyak

kekurangan karena pemilik tidak berada di pabrik ataupun sakit, karyawan kesulitan untuk meminta arahan terkait pesanan yang masuk dan juga ukuran. Hal tersebut membuat kepuasan konsumen terkait ketepatan waktu jadi berkurang.

b. Sesudah Penerapan Manajemen Operasional

Yang dilakukan oleh UMKM Sisi Kertas Bima setelah diterapkannya manajemen operasional dilihat dari segi pengorganisasian adalah membagi tugas operasional kepada pegawainya sesuai dengan bagian-bagiannya yang sesuai dengan hasil perencanaan yang telah dibuat. Setelah diterapkannya manajemen operasional pada segi organisasi alur dan juga tanggung jawab setiap karyawan dapat dimaksimalkan dengan baik, sehingga proses berjalannya produksi dapat sesuai dengan tujuannya meningkatkan kepuasan konsumen. Al-Qur'an memberikan petunjuk agar dalam suatu wadah, tempat, persaudaraan, ikatan, organisasi, kelompok, janganlah timbul pertentangan, perselisihan, percekocokan yang mengakibatkan hancurnya kesatuan, runtuhnya mekanisme kepemimpinan yang telah dibina.

Adapun manfaat dari adanya pengorganisasian adalah :

- a. Memungkinkan pembagian tugas sesuai dengan keadaan perusahaan.
- b. Menciptakan spesialisasi dalam melaksanakan tugas.
- c. Anggota organisasi mengetahui tugas-tugas yang akan dikerjakan dalam rangka mencapai tujuan.

3. Pelaksanaan (*Actuating*)

a. Sebelum Penerapan Manajemen Operasional

Pelaksanaan yang dilakukan usaha percetakan UMKM Sisi Kertas Bima menggunakan sistem *fleksibel* pada setiap bagian berlangsungnya produksi, yang mana ketika karyawan sudah selesai pada bagian tertentu pada pelipatan *paperbag* maka jika ada pesanan masuk yang sudah diberikan ukuran potong kertas karyawan yang sudah selesai menyiapkan kertasnya dan memotongkan. Jika perlengkapan produksi habis contohnya bahan baku kertas dan juga

cat sablon. Karyawan yang sudah selesai akan membelikan kehabisan bahan tersebut. Karena pada bagian pelaksanaan sebelum adanya penerapan manajemen operasional fleksibel dalam proses produksinya.

b. Sesudah Penerapan Manajemen Operasional

Pelaksanaan atau *tindakan* adalah suatu fungsi pengelolaan untuk menggerakkan orang-orang agar bekerja sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Penerapan manajemen operasional usaha percetakan yang dilakukan oleh UMKM Sisi Kertas Bima dalam meningkatkan kepuasan konsumen dilihat dari segi pelaksanaan berjalan dengan baik, terlihat dari para pegawai yang melaksanakan tugas pada bagian-bagian perusahaan. Dimulai dari penerimaan pemesanan atau melayani konsultasi pemesanan yang diinginkan konsumen ditangani langsung oleh Mas Riski selaku pemilik dan admin dari Sisi Kertas Bima. Setelah pemesanan dicatat kemudian diserahkan ke bagiannya masing-masing seperti penyiapan bahan dasar oleh bagian produksi, proses desain, sablon dan finishing produk.

Terkait dengan pelaksanaan yang dilakukan oleh pihak-pihak UMKM Sisi Kertas Bima kepada para konsumennya yaitu dengan memberikan pelayanan yang terbaik untuk memenuhi keinginan konsumen sehingga dapat memberikan kepuasan kepada konsumen. prinsip keterbukaan dan kejujuran dalam produksi dilakukan untuk memberikan kepuasan terhadap konsumen

4. Pengawasan (*Controlling*)

a. Sebelum Penerapan Manajemen Operasional

Pengawasan yang dilakukan usaha percetakan UMKM Sisi Kertas Bima sebelum diterapkannya manajemen operasional langsung dilakukan oleh pemilik usaha. Dengan hal tersebut ketika pemiliknya berada di pabrik pembuatan *paperbag* pengawasan dilakukan dengan optimal. Akan tetapi jika pemilik berhalangan untuk bisa di pabrik pembuatan *paperbag* atau sedang sakit, maka pengawasan dilakukan kurang optimal dan masih belum fektif. Yang mana jika suatu

karyawan dalam proses pembuatan mengalami kesulitan ataupun kesalahan dalam proses pelipatan maka karyawan lain tidak berani menegur karena yang berhak memberitahu adalah pemiliknya langsung. Oleh sebab itu perlunya pengawasan dilakukan kepada orang yang selalu ada didalam pabrik pembuatan paperbag, sehingga ketika terjadi sesuatu dapat segera diatasi.

b. Sesudah Penerapan Manajemen Operasional

Pengawasan merupakan fungsi penting pada suatu organisasi. Pengawasan bukan merupakan keinginan untuk mencari-cari kesalahan. Pengawasan merupakan tugas untuk membenarkan kesalahan yang terjadi demi tercapainya tujuan organisasi. Penerapan manajemen operasional usaha percetakan yang dilakukan oleh UMKM Sisi Kertas Bima dalam meningkatkan kepuasan konsumen dilihat dari segi pengawasan sudah berjalan dengan baik. Proses pengawasan dilakukan saat proses produksi berlangsung dan pada tahap finishing produksi sudah ada penanggung jawab yang selalu ada didalam tempat produksi. Sehingga proses pengawasan pada usaha percetakan UMKM Sisi Kertas Bima sesudah diterapkannya manajemen operasional sudah dilakukan secara optimal.

Pengawasan mempunyai peranan atau kedudukan yang penting sekali dalam manajemen, mengingat mempunyai fungsi untuk menguji apakah pelaksanaan kerja teratur tertib, terarah atau tidak. Dengan demikian *control* mempunyai fungsi untuk mengawasi segala kegiatan agar tertuju kepada sasarnya, sehingga tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai.

B. Efektivitas Penerapan Manajemen Operasional Pada Usaha Percetakan UMKM Sisi Kertas Bima

1. Mengoptimalkan Sumber Daya

Berjalannya suatu usaha pasti tidak jauh dari pemanfaatan sumber daya yang sangat penting dilakuan. Hal tersebut perlunya mengoptimalkan sumber daya dalam efektivitas penerapan manajemen operasional usaha percetakan untuk

meningkatkan kepuasan konsumen pada UMKM Sisi Kertas Bima. Dalam mengoptimalkan sumber daya dijelaskan sebagai berikut:

2. Sumber Daya Manusia (SDM)

Kurangnya pegawai ketika ada pesanan yang banyak menjadi suatu hal sangat perlu dilakukan dalam melakukan proses operasional usaha. Hal ini terjadi pada waktu acara pernikahan atau acara-acara seperti wisuda, pitonan maupun tasyakuran yang menyebabkan permintaan produk paperbag menjadi berlebihan tidak seperti hari-hari biasanya yang masih bisa dihandle oleh para karyawan Sisi Kertas.

Solusi dari pihak Sisi Kertas dengan adanya kurangnya pegawai dalam mengoptimalkan sumber daya manusia (SDM) ketika ada pesanan yang banyak adalah dengan mempekerjakan pegawai *freelance* seperti sanak saudara ataupun tetangga sekitar yang menginginkan penghasilan tambahan dan berminat bekerja di Sisi Kertas.

3. Sumber Daya Alam (SDA)

Keterlambatan persediaan bahan dasar paperbag. Hal ini terjadi karena persediaan bahan dasar dari supplier juga terlambat sehingga persediaan pada Sisi Kertas juga mengalami keterlambatan. Selain itu pihak sisi kertas juga tidak secara maksimal mengecek persediaan bahan dasar pembuatan paperbag secara rutin sehingga menyebabkan ketidaktahuan terkait dengan persediaan bahan yang ada dan secara tidak langsung adanya ketelambatan bahan dasar tersebut dapat menghambat proses pengiriman.

Solusi dari pihak Sisi Kertas dengan adanya keterlambatan penyediaan bahan dasar paperbag adalah dengan mengecek secara rutin stok bahan dasar yang ada setiap minggu, memiliki jumlah supplier yang jumlahnya lebih dari satu serta membeli bahan dasar di toko lokal dengan mempertimbangkan harganya agar sesuai dengan harga jual produk Sisi Kertas.

4. Strategi-Strategi Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen

Strategi dalam penerapan manajemen operasional untuk guna menjaga ke efektifitasan yang dilakukan usaha percetakan UMKM Sisi Kertas Bima dalam meningkatkan kepuasan konsumen diterapkan dengan baik sebagai berikut:

a. Strategi Produk

Penerapan manajemen operasional untuk menghadapi persaingan yang dilakukan usaha percetakan UMKM Sisi Kertas Bima yaitu dengan tren desain produk gambar di paperbag selalu mengikuti keinginan pasar dan pengerjaan produk yang cepat sesuai dengan deadline. Dalam strategi produk yang dilakukan usaha percetakan UMKM Sisi Kertas Bima tidak sembarangan. Produk yang pertama kali dilihat konsumen akan memberikan pertama terhadap konsumen. Produk adalah keseluruhan konsep obyek atau proses yang memberikan nilai kepada konsumen. Perlu diperhatikan dalam suatu produk konsumen tidak hanya melihat tampilan dari produk akan tetapi melihat dari segi manfaat dari nilai produk tersebut. Menurut Kloter produk merupakan suatu yang dapat ditawarkan di pasaran untuk mendapatkan perhatian agar dibeli, digunakan, dan dikonsumsi dengan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan.

Dari hasil penelitian strategi produk yang dilakukan usaha percetakan UMKM Sisi Kertas Bima dilakukan dengan menawarkan produk dengan desain yang mengikuti tren sesuai keinginan konsumen (*custom*) sehingga konsumen tertarik untuk membuat dan memesan produk tersebut.

b. Strategi harga

Penerapan yang dilakukan oleh usaha percetakan UMKM Sisi Kertas Bima yaitu dengan mengikuti harga yang sesuai dengan pasar agar dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Harga merupakan komponen yang penting dalam strategi penerapan manajemen operasional untuk menghadapi persaingan dalam meningkatkan kepuasan konsumen. Komponen ini sangat menentukan keuntungan dan keberlangsungan hidup suatu usaha. Penyesuaian harga produk memiliki dampak besar terhadap keseluruhan strategi

persaingan serta mempengaruhi penjualan dan permintaan produk. Pada dasarnya harga merupakan suatu daerah yang *sensitive* yang selalu ditanyakan terlebih dahulu oleh konsumen. Apabila suatu usaha baru mengenal pasar dan produknya belum dikenal luas, target pasar tidak akan bersedia membayar dengan harga tinggi.

Harga selalu membantu dalam pembentukan persepsi produk dihadapan konsumen. Diingat selalu harga rendah berarti barang packaging di mata konsumen karena dibandingkan dengan pesaing. Maka dari itu, harga tinggi tidak akan membuat biaya lebih besar dari pada manfaat yang didapatkan di mata konsumen. Pada saat ini harga dalam sebuah produk, pelaku konsumen harus memperhatikan beberapa pertimbangan nilai yang dapat dirasakan pada produk

Dari hasil penelitian strategi harga yang dilakukan usaha percetakan UMKM Sisi Kertas Bima sesuai karena harga termasuk dalam strategi persaingan dalam meningkatkan kepuasan konsumen. Harga yang disamakan dengan pasar membuat konsumen dapat meningkatkan loyalitas konsumen karena harga yang sama dengan pasar naik dan turunnya membuat konsumen yakin bahwa usaha percetakan UMKM Sisi kertas Bima menyesuaikan harga yang ditetapkan sesuai pasaran.

c. Strategi promosi

Penerapan yang dilakukan usaha percetakan UMKM Sisi Kertas Bima yaitu dengan melakukan promosi secara langsung dan juga menggunakan media sosial iG berjalan dengan baik hingga sekarang dan meningkatkan kepuasan konsumen agar terus memesan kebutuhan *packaging* nya. Promosi di pegang langsung oleh pemilik Kak Rizki.

Promosi merupakan kegiatan yang dilakukan marketer, yang berkomunikasi dengan konsumen atau *audiens*. Komunikasi merupakan sebuah proses membagikan ide, informasi, atau perasaan konsumen yang diajak berkomunikasi. Promosi merupakan kombinasi strategi yang paling baik variabel-variabel, periklanan, *personal selli* dan alat bantu promosi semua itu mempunyai tujuan untuk pencapaian program penjualan.

Pada penelitian ini promosi dilakukan secara langsung pada teman, saudara saja dan jika sudah ada yang meemsan dan merasakan manfaat dan puas terhadap produk, secara tidak langsung akan terjadi promosi face to face. Untuk menjangkau konsumen yang luas menggunakan media sosial iG @sisi_kertas.ta sampai sekarang ini. Hal tersebut dimana usaha percetakan UMKM Sisi Kertas Bima melakukan promosi yang baik dan hal tersebut dapat meningkatkan kepuasan konsumen.

d. Strategi distribusi

Penerapan strategi distribusi yang dilakukan usaha percetakan UMKM Sisi Kertas Bima yaitu dengan melakukan distribusi pengiriman secara langsung dan menggunakan jasa pengiriman barang. Distribusi yang dilakukan pemilik dan dibantu dengan karyawan yang bekerja sisi kertas. Pengiriman untuk wilayah Bima langsung diantar oleh sisi kertas dan memberikan gratis ongkir untuk pengiriman di kota dan menggunakan jasa layanan pengiriman untuk konsumen yang berada di luar kota Bima. Diharapkan produk yang dikirim aman sampai diterima ketangan konsumen.

Dari ke empat penerapan strategi tersebut yang dilakukan dengan baik menimbulkan kepuasan konsumen yang membuat konsumen tersebut melakukan pembelian secara berulang kali. Pembelian secara berulang yang dilakukan oleh konsumen tidak dilakukan perpindahan walaupun terjadi perubahan situasi pada produk dan harga karena usaha percetakan UMKM Sisi Kertas Bima melakukan strateginya dengan baik sesuai dengan pasaran yang ada. Menurut Widjaja loyalitas terhadap kepuasan konsumen merupakan komitmen mendalam untuk membeli produk dan jasa secara berkesinambungan dan tidak sensitif terhadap perubahan situasi yang menyebabkan perpindahannya. Dengan demikian menyebabkan pembeli secara berulang pada usaha tersebut.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dari pembahasan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah :

1. Penerapan manajemen operasional yang dilakukan pada usaha percetakan UMKM Sisi Kertas Bima, yaitu
 - a) *Planning* (perencanaan), merencanakan jobdisk yang diperlukan oleh kegiatan operasional UMKM Sisi Kertas, merencanakan kapasitas produksi, memilih lokasi usaha, dan merencanakan tata letak pada setiap bagian kebutuhan usaha, kualitas produk diutamakan dan metode pemasaran yang diterapkan.
 - b) *Organizing* (pengorganisasian), membagi karyawan sesuai dengan tugas atau jobdisknya dan dibentuk struktur organisasi UMKM Sisi Kertas Bima.
 - c) *Actuating* (pelaksanaan), mengaplikasikan proses perencanaan dan pengorganisasian dengan kebutuhan perusahaan. Melaksanakan tugas sesuai dengan jobdisk dan kebutuhan UMKM Sisi Kertas Bima. Seperti proses produksi, packing dan pengiriman.
 - d) *Controlling* (pengawasan), melakukan pengawasan terhadap proses produksi dan melakukan pengecekan secara berkala terhadap persediaan bahan baku produk.

Penerapan manajemen operasional yang dilakukan oleh UMKM Sisi Kertas Bima telah berjalan dengan baik sesuai dengan adanya keterbukaan dan kejujuran dalam proses produksi yang dilakukan oleh pihak-pihak UMKM Sisi Kertas Bima sehingga menyebabkan para konsumen menjadi puas dan dapat memenuhi kebutuhan para konsumennya.

2. Efektivitas penerapan manajemen operasional pada usaha percetakan UMKM Sisi Kertas Bima dalam meningkatkan kepuasan konsumen.
 - a. Mengoptimalkan Sumber Daya Efektivitas dalam penerapan manajemen operasional usaha percetakan yang dihadapi oleh UMKM Sisi Kertas Bima untuk meningkatkan kepuasan konsumen dapat dikategorikan menjadi dua yaitu meliputi a) Sumber Daya Manusia (SDM) yang meliputi

kurangnya karyawan saat pesanan banyak. b) Sumber Daya Alam (SDA) meliputi keterlambatan persediaan bahan dasar paperbag.

Solusi dari memanfaatkan sumber daya dalam efektivitas penerapan manajemen operasional usaha percetakan yang dihadapi oleh UMKM Sisi Kertas Bima untuk meningkatkan kepuasan konsumen yaitu a) Menambah karyawan dengan sistem freelance dan melatih *skill* karyawan dalam semua bidang produksi, b) Mengecek secara berkala persediaan bahan dasar, mencari supplier lebih dari satu, membeli bahan baku paperbag di toko lokal.

b. Strategi Meningkatkan
Keputusan Konsumen

Penerapan strategi manajemen operasional dalam menghadapi efektivitas dalam meningkatkan kepuasan konsumen yang dilakukan usaha percetakan UMKM Sisi Kertas Bima berjalan dengan baik terbukti dengan strategi produk yang cepat dan baik. Strategi harga terbukti dengan harga yang disesuaikan dengan harga pasaran, strategi promosi yang dilakukan secara langsung oleh pemilik. Strategi distribusi dengan pengiriman produk diantar sendiri secara langsung ke konsumen dan menggunakan jasa pengiriman barang.

DAFTAR PUSTAKA

- A.H Muhni. 2009. *Teknologi Tepat Guna dalam Prepektif Pemberdayaan Masyarakat*, Bekasi 4 April
- Achyari, Agus. 2011. *Manajemen operasi*. Banten: Penerbit Universitas Terbuka Kementerian Kebudayaan dan pendidikan.
- Anggoro Suryo. 2018. *Analisis Penyerapan Tenaga Kerja Industri Batik Kayu Di Bantul Tahun 2018*(Tesis pada studi Ekonomi syariah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta).
- Anggraeni, Dita Putri et.al. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis(JAB)*. Vol. 37. No.1
- Angkara Gede Eka Dharma. 2015, *Peningkatan Inovasi TeknologiTepat*
- Arikunto Suharsimi. 1998. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bashith Abdul. 2012. *Ekonomi Kemasyarakatan: Visi dan Strategi Pemberdayaan Sektor Ekonomi Lemah*. Malang: UIN Maliki Press.
- Batlajery, Samuel. 2016. Penerapan Fungsi- Fungsi Manajemen Pada Aparatur Pemerintahan Kampung Tambat Kabupaten Merauke, *Jurnal Ilmu Ekonomi & Sosial* Vol. VII No.2.
- Dhuri, Moch. 2013. *Strategi dan Pengelolaan Studio Musik Wawan-Wiwit untuk Meningkatkan Kepuasan*
- Ghazali, Firman. 2020. *Analisis Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Minyak Kayu Putihpada*
- Guna dan Program Berbasis Pemberdayaan Masyarakat Untuk Memajukan Industri Kreatif di Bali*. *Jurnal Pasti* Volune IX No. 3, 257- 268, Bali.
- Harsanto, Budi. 2013. *Dasar Ilmu Manajemen Operasi*. Sumedang: UNPADPress.
- Hiariey Lilian Sarah. 2015. *Pemberdayaan Ekonomi Nelayan Pengolah Ikan Asap di Desa Hative Kecil Kota Ambon*, *Jurnal Matematika Sains dan Teknologi*, Vol. 16, No. 1, Agustus.
- Indianti Nur, dkk. 2004. *Metode Penelitian Praktis*. Surabaya: PT Bina Ilmu.
- Ketel Walbarua Di Desa Uibun*, Pasuruan: CV.Qiara Media
- Moleong Lexy. J. 2009. *Metodologi, Metodoligi Penelitian Kualitatif*.Bandung: PT Remaja
- Munaf Dicky R., Thomas Suseno, Rizaldi Indra Janu, Aulia M. Badar. 2008. Peran *Teknologi*

- Tepat Guna Untuk Masyarakat Daerah Perbatasan*. Jurnel Sosio Teknologi Edisi 13.
- Nizar Muhammad. 2018. "Pengaruh Sumber Daya Manusia, Permodalan dan Pemasaran terhadap Kinerja Usaha Kecil dan Menengah Sari Apel Di kecamatan Tutur". *Iqtisshoduna Vol. 7. Pelanggan di Kabupaten Pati*. Semarang: Skripsi tidak diterbitkan.
- Purnomo, Nurhayati. 2018. *Teknologi Tepat Guna untuk Usaha Ikan Asin Bencana Rob*. jurnal Surya Masyarakat vol. 1 No. 1
- Putri, Rami Syah dan Indra Safiti. 2015. Pengaruh Promosi Penjualan Dalam Meningkatkan Penjualan Mobil Mitsubishi Pada PT. Pekan Perkasa Berlian Motor Pekan Baru. *Jurnal Valuta*. Vol. 1. No. 2
- Rahayu Alifia Mareta Siti. 2019. *Analisis Pengaruh Pembiayaan Lembaga Keuangan Syariah, Sumber Daya Manusia Dan Teknologi Terhadap Perkembangan Umkm Knalpot Di Purbalingga Jawa Tengah 2019*. (Tesis pada studi Manajemen Ekonomi Syariah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta).
- Rahmawati Anita. jurnal tahun 2012. *Model Perilaku Penerimaan Internet Banking Di Bank Syariah: Peran Motivasi Spiritual*. (Konferensi Internasional Tahunan Tentang Studi Islam XII, 5-8 November 2012, Surabaya).
- Ramadhan, Ahmad Himaktiyar. 2018. *Manajemen Operasional Rumah Kepemimpinan Nurul Fikri Putra Yogyakarta*. Skripsi. Yogyakarta: Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Kalijaga.
- Ratodi M.. 2015. *Kajian Karakteristik Iklim Mikro dalam Pemukiman: Sebuah Pendekatan Berwawasan Lingkungan Untuk Penataan Lingkungan Binaan*. Volume 12 No.2 2 Juli 2015. Soetomo. 2006. *Strategi-strategi Pembangunan Masyarakat*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rianse Usman dan Abdi. 2008. *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi: teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Rosdakarya. Michael P., Todaro. 2006. *Pembangunan Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.
- Rusdiana. 2014. *Manajemen Operasi*. Bandung: Penerbit CV. Pustaka Setia.
- Santoso, Valentina Christanti. 2017. "Analisis Fungsi Manajemen Operasional pada PT. Puyuh Plastic", *AGORA*. Vol, 5, No. 1.
- Sthefani, Putri Wita. 2019. *Persaingan Usaha dalam Prespektif Etika Bisnis Islam (Studi Kasus Pedagang Sayur Keliling dan Warung Sayur di Desa Banjarrejo Kecamatan Batanghari Kabupaten Lampung Timur)*. Lampung: Skripsi Tidak Diterbitkan.
- Subagiyo Rokhmat. 2017. *Metode Penelitian Ekonomi Islam*. Jakarta: Alim's Publishing.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kwantitatif, Kualitatif, dan R & D*, Alfabeta, Bandung.
- Sukandarrumidi. 2012. *Metodologi Penelitian: Petunjuk Praktis Untuk Peneliti Pemula*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Tampubolon, Manahan P. 2004. *Manajemen Operasional*, Jakarta, Ghalia Indonesia.
- Tanzed Ahmad. 2004. *Metodologi Penelitian Praktis*. Jakarta: Bima Ilmu.
- Tanzeh, Ahmad. 2011. *Metodologi Penelitian Praktis*. Yogyakarta: Penerbit Teras.
- Umar, Husein. 2001. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Wahidmurni. 2008. *Cara Mudah Menulis Proposal dan Laporan Penelitian Lapangan*. Malang: UM Press.
- Widyanti, Vivi. 2019. "Analisis Fungsi Manajemen Operasional di PT So Good Food Wonoayu Sidoarjo", *AGORA*. Vol. 7, No.1

Economics Science and Administration

Vol. 1, No. 1, Januari 2024

Wijoyo, Hadion. et. all. *Pengantar Bisnis*.
Selayo: Insan Cendekia Mandiri.
Yuliana, Yayuk. 2017. *Upaya
Pembangun Loyalitas Konsumen
Melalui Pendekatan Kualitatif Pada
Kualitas Produk Dan Kualitas
Pelayanan Di Fakultas Ekonomi UMN
Al Washliyah Medan T.A 2013/2014*,
Vol. 2. No. 2.