

## ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Penerapan Manajemen Operasional Usaha Percetakan Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Pada UMKM Sisi Kertas Tulungagung” ini ditulis oleh Hesda Ogy Saputra, NIM. 12405183336, Jurusan Manajemen Bisnis Syariah, pembimbing Siswahyudianto, M.M.

Penelitian dalam skripsi ini dilatarbelakangi oleh penerapan manajemen operasional menjadi sorotan utama tidak hanya kalangan perusahaan besar, tetapi juga di kalangan usaha mikro kecil dan menengah (UMKM). Usaha percetakan Sisi Kertas Tulungagung dalam penerapan manajemen operasional dengan melakukan POAC (*planing, organizing, actuating, dan controlling*) serta strategi efektivitas yang dilakukan usaha percetakan Sisi Kertas Tulungagung dalam penerapan manajemen operasional untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Permasalahan Penelitian Skripsi ini adalah (1) Bagaimana penerapan manajemen operasional pada usaha percetakan UMKM sisi kertas Tulungagung dalam meningkatkan kepuasan konsumen? (2) Bagaimana efektivitas penerapan manajemen operasional pada usaha percetakan UMKM sisi kertas Tulungagung dalam meningkatkan kepuasan konsumen?

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.

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 Tulungagung.

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini disimpulkan bahwa (1) Pengelolaan operasional yang diterapkan pada usaha percetakan UMKM sisi kertas Tulungagung 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 : Manajemen Operasional, Percetakan, Kepuasan Konsumen

## ABSTRACT

*Thesis with the title “Application of Operational Management Of Printing Business in Increasing Consumer Satisfaction in Micro small and Medium Enterprises on the Sisi Kertas of Tulungagung” was written by Hesda Ogy Saputra, NIM. 12405183336, Department of Sharia Business Management, supervisor Siswahyudianto, M.M.*

*The research in this thesis is motivated by the application of operational management which is the main focus not only among large companies, but also among micro, small and medium enterprises. Tulungagung’s paper-side printing business in the application of operational management to increase customer satisfaction by conducting POAC (planning, organizing, actuating, and controlling) as well as the effectiveness strategy carried out by the Tulungagung Paper Side printing business in implementing operational management to increase customer satisfaction.*

*The formulation of the research problem in this thesis is (1) How is the implementation of operational management in the printing business of Micro Small and Medium Enterprises on the Sisi Kertas of Tulungagung in increasing customer satisfaction? (2) How is the implementation of operational management strategies to face competition of Micro Small and Medium Enterprises on the Sisi Kertas Tulungagung in increasing consumer satisfaction?*

*This research uses qualitative research methods, a research method based on postpositivism philosophy, used to examine the condition of natural objects, where the researcher is the key instrument, the sampling of data sources is done purposively and snowball, the collection technique is triangulation, data analysis is inductive or qualitative, and the results of this study emphasize meaning rather than generalizations.*

*The purpose of this study was to find out how the importance of implementing operational management in a business is to see how much effective consumer satisfaction is with the products produced by the Micro Small and Medium Enterprises on the Tulungagung Sisi Kertas Tulungagung printing business.*

*The results obtained from this study concluded that (1) Operational management applied to the printing business of Micro Small and Medium Enterprises on the Sisi Kertas Tulungagung by planning, organizing, actuating, and controlling. (2) The effectiveness used in the implementation of operational management in order to maintain quality and increase customer satisfaction. . It is proven by creating good quality products and finishing on time so that consumers are satisfied with what they get when they buy their products.*

**Keywords : Operational Management, Printing, Customer Satisfaction**