

BAB V

PEMBAHASAN

Pada bab ini peneliti mengemukakan lebih lanjut mengenai pembahasan dari temuan data bab IV. 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 Tulungagung, strategi menghadapi persaingan dan kendala dan solusi yang dihadapi dalam melaksanakan penerapan manajemen operasional yang dilakukan oleh usaha percetakan UMKM Sisi Kertas Tulungagung.

a. Penerapan Manajemen Operasional Pada Usaha Percetakan UMKM Sisi Kertas Tulungagung.

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.¹⁶⁴ 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 Tulungagung berdasarkan fungsi manajemen operasional di atas telah diterapkan dengan baik dan dapat memberikan kepuasan kepada konsumen, terbukti dengan:

¹⁶⁴ Turyono, *Pengelolaan Usaha Pertambangan Pasir Besi di Desa Welakon Wetan Kecamatan Adipala Kabupaten Cilacap*, (Cilacap: Skripsi tidak diterbitkan, 2015)

1. Perencanaan (*planning*)

a. Kapasitas

Pada usaha percetakan UMKM Sisi Kertas Tulungagung 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 Tulungagung.

b. Lokasi

Usaha percetakan UMKM Sisi Kertas Tulungagung merencanakan lokasi yang digunakan untuk melakukan usahanya yang pertama melihat keputusan regional. Sasaran pasar sudah tepat yang mana lokasi yang digunakan dekat dengan perkotaan yang mana daerah tersebut mudah dijangkau oleh konsumen yang akan menambah packaging toko, ulang tahun, pernikahan dan pitonan. Dan juga terkait tenaga kerja juga lebih mudah didapatkan karena memanfaatkan anak muda sekitar lokasi dan juga para ponakan saya yang rumahnya tidak jauh dari lokasi produksi.

Selanjutnya dengan melihat keputusan lokal yang usaha percetakan UMKM Sisi Kertas Tulungagung 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 Tulungagung. 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 Tulungagung 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 Tulungagung 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 Tulungagung 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 dikonsepsi galeri yang dimana terdapat banyak pajangan contoh *paperbag*. Hal tersebut mampu menambah kenyamanan ketika berada ditoko dan dapat meningkatkan kepuasan konsumen.

d. Kualitas

Pada usaha percetakan UMKM Sisi Kertas Tulungagung 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 mempengaruhi kualitas dari *paperbag*. Dengan hal tersebut UMKM Sisi Kertas Tulungagung 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.

e. Metode

Pada usaha percetakan UMKM Sisi Kertas Tulungagung 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 Tulungagung 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 Tulungagung. 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 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 Tulungagung 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.¹⁶⁵

Dengan demikian landasan dasar perencanaan adalah kemampuan manusia untuk secara sadar memilih alternatif masa depan yang akan dikehendakinya dan kemudian mengarahkan daya upayanya untuk mewujudkan masa depan yang dipilihnya, dalam hal ini manajemen

¹⁶⁵ Alam S, *Ekonomi*, (Jakarta: Erlangga,2007), hal.140

yang akan diterapkan seperti apa, sehingga dengan dasar itulah maka suatu rencana akan terealisasi dengan baik.¹⁶⁶

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 Tulungagung 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

¹⁶⁶ M. Bukhari, dkk, *Azaz-Azaz Manajemen*, (Yogyakarta: Aditya Media,2005), hal 35-36

Yang dilakukan oleh UMKM Sisi Kertas Tulungagung 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, perpecahan 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.¹⁶⁷

¹⁶⁷ *Ibid*, hal 145

3. Pelaksanaan (*Actuating*)

a. Sebelum Penerapan Manajemen Operasional

Pelaksanaan yang dilakukan usaha percetakan UMKM Sisi Kertas Tulungagung 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 Tulungagung 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 Tulungagung. 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 Tulungagung kepada para konsumennya yaitu dengan memberkan 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 Tulungagung 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 *parebag* atau sedang sakit, maka pengawasan dilakukan kurang optimal dan masih belum efektif. 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 Tulungagung 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 Tulungagung 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 sasaran, sehingga tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai.¹⁶⁸

B. Efektivitas Penerapan Manajemen Operasional Pada Usaha Percetakan UMKM Sisi Kertas Tulungagung Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen.

1. Mengoptimalkan Sumber Daya

Berjalannya suatu usaha pasti tidak jauh dari pemanfaatan sumber daya yang sangat penting dilakukan. Hal tersebut perlunya mengoptimalkan sumber daya dalam efektivitas penerapan manajemen operasional usaha percetakan untuk meningkatkan kepuasan konsumen pada UMKM Sisi Kertas Tulungagung. Dalam mengoptimalkan sumber daya dijelaskan sebagai berikut:

1. 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

¹⁶⁸ Alam S, "Ekonomi", (Jakarta: Erlangga,2007),hal.135

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.

2. 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.

2. Strategi-Strategi Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen

Strategi dalam penerapan manajemen operasional untuk guna menjaga ke efektivitasan yang dilakukan usaha percetakan UMKM Sisi Kertas Tulungagung 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 Tulungagung 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 Tulungagung 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.¹⁶⁹

Dari hasil penelitian strategi produk yang dilakukan usaha percetakan UMKM Sisi Kertas Tulungagung 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 Tulungagung 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

¹⁶⁹ Putri Nugraheni, Skripsi: Strategi Pemasaran....., hal. 25

belum dikenal luas, target pasar tidak akan bersedia membayar dengan harga tinggi.

Harga selalu membatu 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 produk¹⁷⁰

Dari hasil penelitian strategi harga yang dilakukan usaha percetakan UMKM Sisi Kertas Tulungagung 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 Tulungagung menyesuaikan harga yang ditetapkan sesuai pasaran.

c. Strategi promosi

Penerapan yang dilakukan usaha percetakan UMKM Sisi Kertas Tulungagung yaitu dengan melakukan promosi secara langsung dan

¹⁷⁰ Tengku Firli Musfar, *Buku Ajar.....*, hal. 14

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.¹⁷¹

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 Tulungagung melakukan promosi yang baik dan hal tersebut dapat meningkatkan kepuasan konsumen.

¹⁷¹ Rami Syah Putrid an Indra Safiti, "Pengaruh....., hal. 303

d. Strategi distribusi

Penerapan strategi distribusi yang dilakukan usaha percetakan UMKM Sisi Kertas Tulungagung 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 Tulungagung 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 Tulungagung. Diharapkan produk yang dikirim aman sampai ditangan 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 Tulungagung melakukan strateginya dengan baik sesuai dengan pasaran yang ada. Menurut Widjaja¹⁷² loyalitas terhadap kepuasan konsumen merupakan komitmen mendalam untuk membeli produk dan jasa secara berkesinambungan dan tidak

¹⁷² Yayuk Yuliana, Upaya Pembangun Loyalitas Konsumen Melalui Pendekatan Kualitatif Pada Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Di Fakultas Ekonomi UMN Al Washliyah Medan T.A 2013/2014, Jurnal Penelitian Pendidikan Sosial Humaniora, Vol. 2. No. 2. 2017, hal. 319

sensitif terhadap perubahan situasi yang menyebabkan perpindahannya. Dengan demikian menyebabkan pembeli secara berulang pada usaha tersebut.