Mekar: Jurnal Dinamika Manajemen dan Akuntansi Modern
Volume: 1, Nomor: 2, (2026), Juni: 567 - 574
Website: https://ejournal.ojs-lppm.com/index.php/Mekar/article/view/272
E-ISSN: 3124-890X

PENGARUH MANAJEMEN OPRASIONAL DAN PELAYANAN PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA CV. CIPTA MANDIRI SUKSES

Dilla Jenita Putri [1], Ari Susanto [2]
Program Studi Manajemen Bisnis, STIE Mahardhika Surabaya, Indonesia [1,2]
Corresponding Author: *dillajenitaputri@gmail.com[1*]*, *arisusanto@stiemahardika.ac.id[2]*

Info Artikel
Received: *28 Mei 2026*
Revised : *12 Juni 2026*
Accepted: *23 Juni 2026*
Published: *28 Juni 2026*

Keywords: *operational management, customer service, cost calculation, customer satisfaction.*

Abstract
This study aims to determine the effect of operational management, customer service, and cost calculation on customer satisfaction at CV. Cipta Mandiri Sukses, a company engaged in printing and screen-printing services. The research employed a quantitative method with data collected through questionnaires distributed to customers. The sample consisted of 100 respondents who had used the company's services. The collected data were analyzed using multiple linear regression analysis to determine the effect of each variable on customer satisfaction. The results indicate that operational management, customer service, and cost calculation have a positive effect on customer satisfaction. Effective operational management supports smooth production processes and ensures that products meet customer expectations. Friendly, prompt, and responsive customer service enhances customer comfort throughout the ordering process. In addition, accurate and transparent cost calculation increases customer trust in the company. Simultaneously, these three variables have a significant influence on customer satisfaction at CV. Cipta Mandiri Sukses. Therefore, the company should continue to improve its operational performance, customer service quality, and cost management to maintain customer satisfaction and loyalty.

Kata Kunci*:* manajemen oprasional, pelayanan pelanggan, perhitungan biaya, kepuasan pelanggan.

Abstrak
Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh manajemen oprasional, pelayanan pelanggan, dan perhitungan biaya terhadap kepuasan pelanggan pada CV. Cipta Mandiri Sukses yang bergerak pada bidang percetakan dan sablon. Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian kuntitatif dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada pelanggan. Sampel penelitian berjumlah 100 responden yang merupakan pelanggan CV. Cipta Mandiri Sukses. Data yang diperoleh dianalisis dengan regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh masing masing variabel terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen oprasional, pelayanan pelanggan, dan perhitungan biaya berpengaruh positif terhadap kepuasa pelanggan. Manajemen oprasional yang baik mampu mendukung kelancaran proses produksi dan penghasilan produk yang sesuai dengan harapan pelanggan. Pelayanan pelanggan yang ramah, cepat, dan responsif dapat meningkatkan kenyamanan pelanggan selama proses pemesanan. Tak haya itu perhitungan biaya yang tepat dan transparan mampu meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Tiga variabel juga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan CV. Cipta Mandiri Sukses. Oleh

karena itu perusahaan perlu meningkatkan kualitas oprasional, pelayanan, dan pengelolaan biaya untuk menjaga kepuasan serta loyalitas pelanggan.

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.
Publisher: Lembaga Penerbit Penelitian Multidisipliner

PENDAHULUAN

Saat pesaingan usaha pada bidang percetakan semakin meningkat banyak Perusahaan percetakan yang menawarkan berbagai produk dan layanan membuat setiap Perusahaan harus mampu memberikan hasil kerja yang baik secara peyanan yang memuaskan pelanggan. Pelanggan tidak hanya melihat kualitas hasil cetakan, tetapi juga memperhatikan kecepatan pelayanan, ketepatan waktu pengerjaan seta cara perusahaan dalam melayani kebutuhan pelanggan. Oleh karena itu Perusahaan sangat perlu mengelola kegiatan oprasional dengan baik dan memberikan pelayanan maksimal kepada pembeli.

CV. Cipta Mandiri Sukses adalah Perusahaan yang bergerak pada bidang percetakan dan sablon yang melayani berbagai kebutuhan cetak seperti banner, brosur, kartu nama, stiker, nota, dan sablon kaos. Untuk menjalankan Perusahaan yang kompeten sangat diperukan manajemen oprasional yang baik agar proses produksi dapat berjalan lancar dan menghasilka produksi yang berkulitas. Tidak hanya itu proses produksi dan pelayanan pelanggan menjadi hal yang sangat penting. Pelanggan tentunya menginginkan pelayanan yang ramah, cepat, dan bahasa yang mudah difahami pelanggan.

Karena dengan pelayanan yang baik pelanggan merasa nyaman saat memesan dan berkomunikasi mengenai produk yang diinginkan. Sebaliknya jika pelayanan yang di berikan kurang baik pelanggan merasa kecewa dan menggunakan jasa lainnya. Kepuasan pelanggan adalah faktor yang sangat penting untuk menentukan keberhasilan Perusahaan. Pelanggan yang puas akan menggunakan Kembali jasa Perusahaan bahkan merekomendasikannya ke pada orang lain. Oleh sesab itu Perusahaan perlu mengetahui faktor faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan terutama dengan oprasional dan pelayanan pelanggan.

Berdasarkan pengalaman yang didapat pada Perusahaan CV. Cipta Mandiri Sukses penulis melihat bahwa Perusahaan memberikan hasil cetakan yang semaksimal mungkin kepada pelanggan. Namu saat kondisi tertentu masih memeiliki banyak kendala seperti banyaknya pesanan yang harus diselesaikan dengan deatline waktu yang mepet, perubahan warna, serta memberikan layanan yang cepat dan tepat kondisi seperti ini menunjukkan bahwa oprasional dan pelayanan pelanggan miliki

peran penting untuk kepuasan pelanggan.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan motode penelitian kuantitatif. Metode ini dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh manajemen oprasional, pelayanan terhadap pelanggan, dan perhitungan biaya. Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner pada pelanggan lalu diolah menggunakan statistik. Menurut Sugiono (2022), penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk menguji hubungan antar variabel dengan menggunakan data berupa angka yang dianalisis secara sistematis.

Lokasi dan Waktu penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada perusahaan CV. Cipta Mandiri Sukses yang bergerak pada bidang percetakan dan sablon. Pemilihan tempat ini didasarkan atas kesesuaian objek penelitian dengan variabel yang diteliti yaitu manajemen oprasional, pelayanan pelanggan, perhitungan biaya, dan kepuasan pelanggan. Pelaksanaan ini dilaksanakan selama kegiatan magang yang berlangsung selama 3 bulan.

Populasi dan sampel

Populasi merupakan seluruh pelanggan yang pernah menggunakan jasa cetak atau sablon pada perusahaan CV. Cipta Mandiri Sukses. Sedangkan sampel yaitu jumlah populasi yang digunakan sebagai responden penelitian. Teknik pengambilan sampel Accidental sampling yaitu penggan yang sering menggunakan jasa cetak CV. Cipta Mandiri Sukses dapat bersedia mengisi kuesioner penelitian.

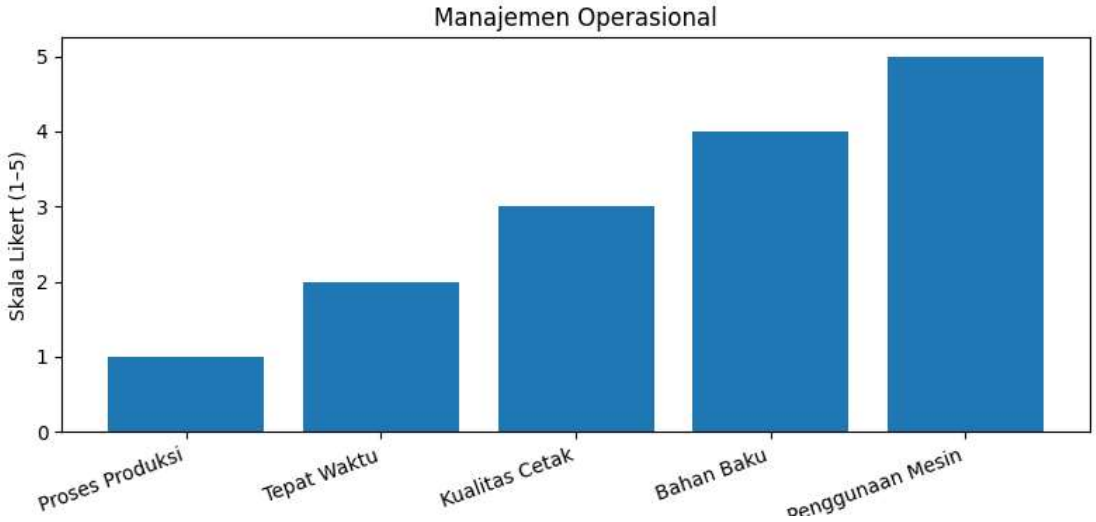
Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan sekunder, dengan data priper yang diperoleh secara langsung melalui pelanggan. CV. Cipta Mandiri Suksesmelakukan penyebaran konsioner yang berisikan pernyataan mengenai manajemen oprasional, pelayanan pada pelanggan, perhitungan biaya, dan kepuasan pelanggan. Tak hanya itu data sekunder diperoleh dari jurnal dan artikel yang berkaitan dengan perusahaan percetakan. Kedua sumber data tersebut digunakan untuk mendukung analisis mengenai pengaruh manajemen oprasional, pelayanan pelanggan, dan perhitungan terhadap kepuasan pelanggan pada CV. Cipta Mandiri Sukses. Menurut Sugiono (2022), data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari responden, sedangkan data sekunder merupakan data pendukung yang diperoleh dari berbagai sumber yang telah tersedia sebelum

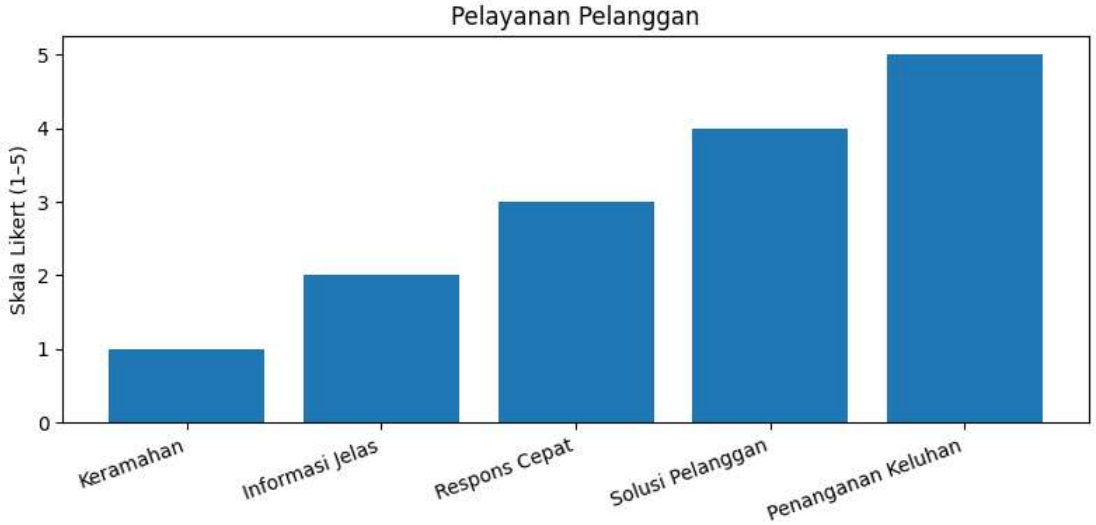
digunakan untuk memperkuat hasil penelitian.

Teknik Pengumpulan Data

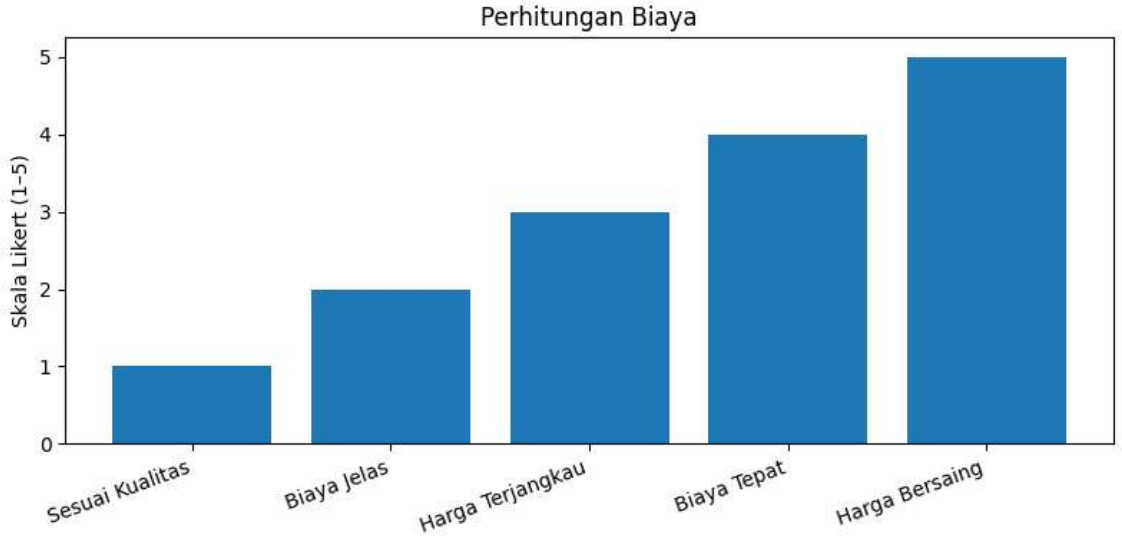
Data penelitian dikumpulkan melalui obsevasi dan kuesioner. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung kegiatan oprasional, pelayanan pelanggan, dan proses produksi pada CV. Cipta Mandiri Sukses. Selain itu kuesioner juga diberikan kepada pelanggan sebagai alat utama untuk memperoleh data mengenai manajemen oprasional, pelayanan pelanggan, perhitungan biaya, dan kepuasan pelanggan dengan menggunakan sekala likert 1-5, mulai dari sangat tidak setuju hingga setuju.



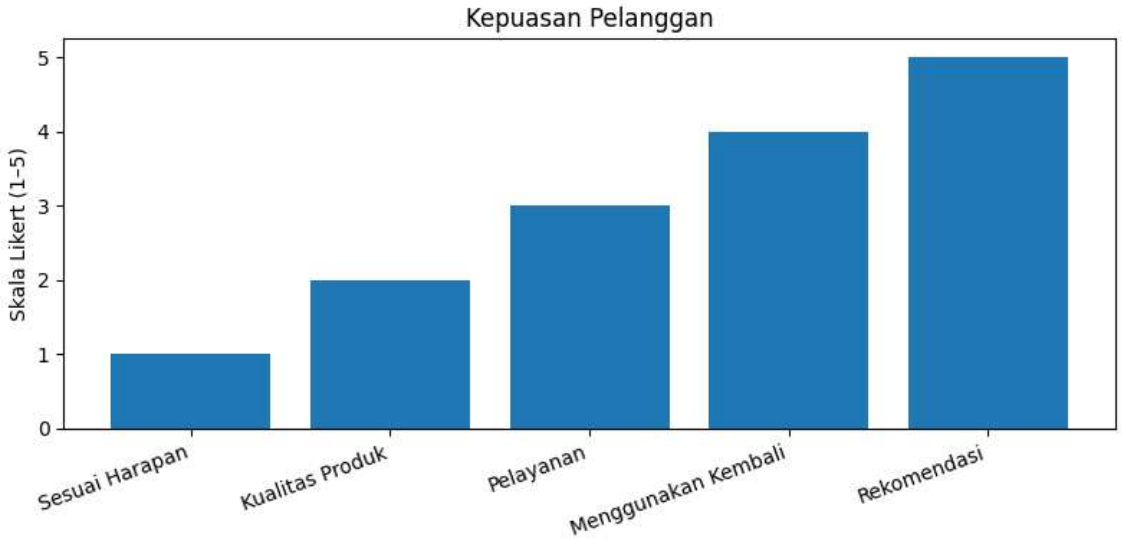
Gambar 1. *Skala likert pada manajemen operasional*



Gambar 2. *Skala likert pada pelayanan pelanggan*



Gambar 3. *Skala likert pada perhitungan biaya*



Gambar 4. *Skala likert pada kepuasan pelanggan*

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Hasil dari penelitian ini tujuan untuk mengetahui pengaruh manajemen oprasional, pelayanan pelanggan, dan perhitungan biaya terhadap kepuasan pelanggan pada CV. Cipta Mandiri Sukses. Data yang diperoleh juga dari 100 responden yang kebanyakan pelanggan tetap CV. Cipta Mandiri Sukses melalui penyebaran kuesioner. Berdaskan hasil pengelolaan data yang memperoleh hasil bahwa variabel manajemen oprasional, pelayanan pelanggan, dan perhitungan biaya memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan.

Pengaruh Manajemen Oprasional terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen oprasional berpengaruh positif dan signigfikan terhadap kepuasan pelanggan hal ini menunjukkan bahwa semakiun baik pengelolaan oprasional perusahaan makan sekin tinggi tingkat kepuasan pelanggan. Pada CV. Cipta Mandiri Sukses manajemen yang dimiliki sangat baik karena dilihat dari kemampuan perusahaan dalam mengatur jadwal produksi, menjaga kualitas hasil cetakan, seta menyelesaikan pesanan sesuai waktu yang telah disepakati.

Pengaruh Pelayanan Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Pelayanan yang ramah, cepat dan komunikatif membuat pelanggan merasa nyaman saat melakukan pemesanan. Pada saat pelanggan melakukan konsultasi mengenai desain, ukuran, dan jenis bahan, maupun proses produksi. Karna karyawan CV. Cipta Mandiri Sukses memberikan penjelasan yang jelas dan dapat dialami oleh pelanggan, sehingga meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap perusahaan.

Pengaruh Perhitungan Biaya terhadap Kepuasan Pelanggan

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa perhitungan biaya juga berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Pelanggan akan merasa puas jika harga yang ditawarkan sesuai dengan kualitas produk yang di terima. CV. Cipta Mandiri Sukses selalu berusaha memberikan harga yang kompetitif dan trasparan kepada pelanggan. Sebelum proses produksi dilakukan pelanggan akan diberikan informasi mengenai biaya yang dibayarkan oleh pelanggan sehingga kesalah fahaman pelanggan tidak terjadi.

Pembahasan

Manajemen Oprasional dan Kepuasan Pelanggan

Manajemen oprasional adalah faktor penting dalam keberhasilan perusahaan percetakan pengelolaan oprasional yang baik juga mampu membantu perusahaan menyelesaikan berbagai pesanan pelanggan secara tepat waktu dan penghasilan produk yang berkualitas. Meskipun perusahaan menghadapi kendala seperti banyaknya pesanan yang masuk secara bersamaan, perubahan desain dari pelangganmaupun waktu pengerjaan yang singkat perusahaan harus tetap berusaha mengatur produksi agar tidak membuat pelanggan kecewa terhadap hasil yang di terima.

Pelayanan Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan

Pelayanan pelanggan adalah faktor yang sangat diperhatikan oleh pelanggan dalam memilik jasa percetakan, pelanggan tidak hanya menilai hasil cetakan namun juga bagaimana perusahaan

melayani pelanggan selama proses pemesanan. Pada perusahaan CV. Cipta Mandiri Sukses Pelayanan admin memberikan respon yang sangat baik serta membantu pelanggan dalam menentukan bahan yang sesuai dengan kebutuhannya. Sikap ramah seperti ini sangat disukai oleh pelanggan karna terkesan membantu dan memberikan pengalaman positif kepada pelanggan.

Perhitungan Biaya dan Keputusan Pelanggan

Perhitungan biaya dapat memberikan keuntungan bagi perusahaan maupun pelanggan. Perusahaan dapat menentukan harga yang sesuai dengan harga produksi, sedangkan pelanggan memperioleh produk sesuai dengan harga yang diinginkan. CV. Cipta Mandiri Sukses memperoleh informasi harga sebelum proses produksi dimulai. Trasparan biaya membuat pelanggan merasa percaya dan nyaman dalam melakukan transaksi. Harga dan kualitas produk sangat menjadi salah satu alasan pelanggan merasa puas menggunakan jasa cetak dan sablon CV. Cipta Mandiri Sukses.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil Penelitian yang dilakukan di CV. Cipta Mandiri Sukses dapat diketahui bahwa manajemen oprasional, pelayanan pelanggan, dan perhitungan biaya memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Manajemen oprasional yang baik membantu perusahaan menjalankan proses produksi dengan lebih lancar, mulai dari penerimaan pesanan hingga penyelesaian produk. Dengan cara proses kerja yang teratur dan hasil cetakan yang berkualitas, pelanggan akan merasa lebih puas karena pesanan mereka dapat diselesaikan sesuai dengan harapan. Tak hanya itu pelayanan pelanggan juga menjadi salah satu faktor yang sangat memengaruhi kepuasan pelanggan. Pelanggan akan merasa nyaman apabila mendapatkan pelayanan yang ramah, cepat, dan diberikan penjelasan yang mudah difahami oleh pelanggan.

Pelayanan yang baik membuat pelanggan merasa diperhatikan sehingga mereka lebih percaya dan merasa puas menggunakan jasa cetak dan sablon CV. Cipta Mandiri Sukses. Perhitungan biaya juga menjadi hal yang sangat penting bagi pelanggan. Harga yang sesuai dengan kualitas produk seta informasi biaya yang jelas dan terbuka dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan kepada perusahaan. Pelanggan tidak hanya menginginkan hasil cetakan yang baik, tetapi juga menerapkan harga yang wajar dan sesuai dengan layanan yang ditemina. Kepuasan pelanggan CV. Cipta Mandiri Sukses dipengaruhi oleh bagaimana perusahaan mengelola proses produksinya, memberikan pelayanan kepada pelanggan, dan menentukan biaya yang sesuai dengan cetakan atau sablon. Jika penggan puas pelanggan akan merekomendasikan kepada teman, keluarga dan lainnya.

SARAN

1. Perusahaan CV. Cipta Mandiri Sukses perlu meningkatkan pengelolaan oprasional agar proses produksi dapat berjalan lebih lancar dan pesanan pelanggan dapat terselesaikan tepat waktu sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan.
2. Perusahaan sangat perlu mempertahanklan dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan dengan memberikan pelayanan yang ramah, cepat, dan mudah difahami sehingga pelanggan merasa nyaman saat melakukan pemesanan.
3. Perusahaan sebaiknya memberikan informasi biaya secara jelas dan terbuka kepada pelanggan agar tidak terjadi kesalah pahamanmengenai harga produk yang dipesan.
4. Melakukan pengecekan kualitas hasil cetakan sebelum produk diberikan kepada pelanggan untuk mengurangi kesalahan cetak atau sablon untuk menjaga kepuasan pelanggan.
5. Melakukan evaluasi secara berkala terhadap proses produksi dan pelayanan pelanggan sehingga setiap terjadinya kendala dapat segera diselesaikan.

DAFTAR PUSTAKA

Heizer, J., Render, B., & Munson, C. (2020). *Operations Management: Sustainability and Supply Chain Management* (13th ed.). Pearson Education.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.

Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.

Stevenson, W. J. (2018). *Operations Management*. McGraw-Hill Education.

Lovelock, C., & Wirtz, J. (2016). *Services Marketing: People, Technology, Strategy*. Pearson.

Mulyadi. (2018). *Akuntansi Biaya* (Edisi 5). Yogyakarta: UPP STIM YKPN.

Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.