

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR .....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM .....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
PENGESAHAN PENGUJI.....	iv
MOTTO .....	v
PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
ABSTRAK .....	xv
ABSTRACT.....	xvi

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Konteks Penelitian .....	1
B. Fokus Penelitian .....	8
C. Kegunaan Penelitian .....	9
D. Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian .....	10
E. Penegasan Istilah .....	11
F. Sistematika Penulisan .....	13

### **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

A. Kajian Teoritis .....	16
B. Penelitian Terdahulu .....	50
C. Kerangka Berfikir.....	57

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	58
--	----

B. Lokasi Penelitian.....	58
C. Kehadiran Peneliti.....	59
D. Data dan Sumber Data.....	60
E. Teknik Pengumpulan Data.....	61
F. Teknik Analisis Data .....	64
G. Pengecekan Keabsahan Data .....	66
H. Tahap penelitian .....	66
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN</b>	
A. Deskripsi Objek Penelitian .....	68
B. Temuan Penelitian .....	73
C. Analisis Data.....	117
<b>BAB V PEMBAHASAN</b>	
A. Penerapan manajemen operasional pada usaha percetakan UMKM Sisi Kertas Tulungagung. ....	109
B. Efektivitas penerapan manajemen operasional pada usaha percetakan UMKM Sisi Kertas Tulungagung dalam meningkatkan kepuasan konsumen. ....	121
<b>BAB VI PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	122
B. Saran .....	124
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

## **DAFTAR TABEL**

2.1	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Persepsi Konsumen Tentang Kualitas ..	46
2.2	Penelitian Terdahulu .....	50
4.1	Struktur Organisasi .....	71
4.2	Rekap Data Pemesanan Produk Pada UMKM Sisi Kertas Tulungagung .....	75

## DAFTAR GAMBAR

2.1	<i>Feedback Loop</i> (Peningkatan Kepuasan Konsumen) .....	37
2.2	Model Kepuasan/Ketidakpuasan Pelanggan .....	38
2.3	Konsep Nilai Bagi Pelanggan .....	40
4.1	Lokasi UMKM Sisi Kertas Tulungagung .....	69
4.2	Pemilik dan Karyawan .....	72
4.3	Produk-Produk UMKM Sisi Kertas Tulungagung.....	72
4.4	Galery Toko Sisi Kertas Tulungagung.....	78
4.5	Tata Letak Rak <i>Paperbag</i> .....	80
4.6	Tata Letak Bahan Baku .....	80
4.7	Tata letak Desain <i>Paperbag</i> .....	81
4.8	Kualitas Sisi Produk <i>Paperbag</i> .....	83
4.9	Akun Online ig Sisi Kertas Tulungagung .....	84
4.10	Rekap Pelaksanaan Pembuatan <i>Paperbag</i> .....	92
4.11	Desain Produk yang Laris .....	107
4.12	Karyawan yang Sedang Lembur .....	109
4.13	Harga Jual <i>Paperbag</i> .....	111
4.14	Tempat Konsultasi Pesanan <i>Paperbag</i> .....	114
4.15	Pack Produk Siap Distribusi .....	116

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1	: Pedoman Wawancara
Lampiran 2	: Pedoman Observasi
Lampiran 3	: Daftar Informan Penelitian
Lampiran 4	: Catatan Penelitian Lapangan
Lampiran 5	: Dokumentasi
Lampiran 6	: Pernyataan Keaslian Tulisan
Lampiran 7	: Daftar Riwayat Hidup