

**KECENDERUNGAN KEPUASAN PELANGGAN PADA  
UMKM**

**BUKU**



Oleh:

**Intania Muyana Shofi**  
NIM.12405183273

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH  
JURUSAN MANAJEMEN BISNIS  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SAYYID ALI RAHMATULLAH  
TULUNGAGUNG  
JULI 2022**



# KECENDERUNGAN KEPUASAN

Pelanggan Pada UMKM

Intania Muyana Shofi  
Sri Eka Astutiningsih

# **KECENDERUNGAN KEPUASAN PELANGGAN PADA UMKM**

**Intania Muyana Shofi**

**Sri Eka Astutiningsih**



# **KECENDERUNGAN KEPUASAN PELANGGAN PADA UMKM**

**Edisi Pertama**

Copyright @ 2022

**ISBN 978-623-377-626-4**

14,8 x 21 cm

82 h.

cetakan ke-1, 2022

**Penulis**

Intania Muyana Shofi

Sri Eka Astutiningsih

**Penerbit**

**Madza Media**

Anggota IKAPI: No.273/JTI/2021

Kantor: Jl. Bantaran Indah Blok H Dalam 4a Kota Malang

[redaksi@madzamedia.co.id](mailto:redaksi@madzamedia.co.id)

[www.madzamedia.co.id](http://www.madzamedia.co.id)

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh isi dengan cara apapun,  
termasuk dengan cara penggunaan mesin fotocopy tanpa izin sah  
dari penerbit.

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Buku dengan judul "Kecenderungan Kepuasan Pelanggan Pada UMKM" yang ditulis oleh Intania Muyana Shofi, NIM. 12405183273 ini telah diperiksa dan disetujui, serta layak diujikan.

Tulungagung, 30 Juni 2022

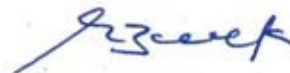
Pembimbing



Sri Eka Astutiningsih, S.E., M.M.  
NIP.196908272000032001

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Manajemen Bisnis Syariah



Refki Rusyadi, M.Pd.I.  
NIDN. 2027128601

## PENGESAHAN PENGUJI

Buku dengan judul “Kecenderungan Kepuasan Pelanggan Pada UMKM” yang ditulis oleh Intania Muyana Shofi, NIM.12405183273 ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada: Tanggal 19 Juli 2022 dan telah dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana dalam keilmuan Manajemen Bisnis Syariah.

Dewan Penguji

Ketua/Penguji :

**Sri Eka Astutiningsih, S.E., M.M.**  
NIP.196908272000032001

Tanda Tangan



.....

Penguji Utama :

**Prof. Dr. Ngainun Naim, M.H.I.**  
NIP. 197507192003121002



.....

Sekretaris/Penguji :

**Bintis Ti'anatud Diniati, S.Pd., M.Sc**  
NIP. 199109112020122023



.....

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



**Dr. H. Dede Nurohman, M.Ag.**  
NIP.197112182002121003

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Intania Muyana Shofi  
NIM : 12405183273  
Jurusan/Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa buku yang berjudul "Kecederungan Kepuasan Pelanggan Pada UMKM" ini merupakan hasil karya saya sendiri, bebas dari segala unsur plagiasi, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk pada sumbernya dan disebutkan dalam daftar rujukan.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya dan penuh kesadaran disertai tanggung jawab agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tulungaung, 28 Juli 2022

Yang membuat pernyataan,



Intania Muyana Shofi

NIM. 12405183273



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SAYYID ALI RAHMATULLAH  
TULUNGAGUNG  
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Mayor Sujadi Timur Nomor 46 Tulungagung - Jawa Timur 66221  
Telepon: (0355) 321513 Website: www.perpustakaan.uinsatu.ac.id

**SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Intania Mulyana Shofi  
NIM : 12405183 273  
Jurusan : Manajemen Bisnis Syariah  
Fakultas : FEB  
Jenis Karya Ilmiah : Buku

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) kepada UPT Perpustakaan UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung atas karya ilmiah saya berupa (...Buku...) yang berjudul:  
Kecenderungan Kepuasan Pelanggan Pada UMKM

Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini UPT Perpustakaan Perpustakaan UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung berhak menyimpan, alih media/format, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai Pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tulungagung, 28 Juli 2022

Yang Menyatakan,



Intania Mulyana Shofi