

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
ABSTRAK	xvii
ABSTRACT	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah dan Batasan Penelitian	10
C. Rumusan Masalah	11
D. Tujuan Penelitian	12
E. Kegunaan Penelitian	13
F. Ruang Lingkup Penelitian	15
G. Penegasan Variabel	15
H. Sistematika Penulisan	18
BAB II LANDASAN TEORI	20

A. Perilaku Konsumen	20
B. Kepuasan Konsumen.....	22
C. Kualitas Pelayanan	27
D. Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM).....	36
E. Kajian Penelitian Terdahulu	37
F. Kerangka Teori	43
G. Hipotesis Penelitian.....	44
BAB III METODE PENELITIAN	47
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	47
B. Lokasi Penelitian.....	48
C. Variabel dan Pengukuran.....	48
D. Populasi, <i>Sampling</i> dan Sampel Penelitian	49
E. Instrumen Penelitian.....	51
F. Teknik Pengumpulan Data	54
G. Analisis Data	55
H. Tahapan Penelitian	61
BAB IV HASIL PENELITIAN	62
A. Deskripsi Data.....	62
B. Temuan Penelitian.....	91
BAB V PEMBAHASAN	108
A. Pengaruh Berwujud (<i>Tangible</i>), Keandalan (<i>Reliabilities</i>), Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>), Jaminan (<i>Assurance</i>), dan Empati (<i>Empathy</i>) terhadap Kepuasan Konsumen di PLUT-KUMKM Kabupaten Tulungagung	108
B. Pengaruh Berwujud (<i>Tangible</i>) terhadap Kepuasan Konsumen di PLUT-KUMKM Kabupaten Tulungagung.....	110
C. Pengaruh Keandalan (<i>Reliabilities</i>) terhadap Kepuasan Konsumen di PLUT-KUMKM Kabupaten Tulungagung.....	112

D.	Pengaruh Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>) terhadap Kepuasan Konsumen di PLUT-KUMKM Kabupaten Tulungagung	114
E.	Pengaruh Jaminan (<i>Assurance</i>) terhadap Kepuasan Konsumen di PLUT-KUMKM Kabupaten Tulungagung.....	116
F.	Pengaruh Empati (<i>Empathy</i>) terhadap Kepuasan Konsumen di PLUT-KUMKM Kabupaten Tulungagung.....	118
BAB VI PENUTUP		121
A.	Kesimpulan	121
B.	Saran.....	122
DAFTAR PUSTAKA.....		125
LAMPIRAN.....		129
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		167

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data UMKM Binaan PLUT-KUMKM Per Juli 2024 - September 2024	6
Tabel 3.1 Skala Likert	49
Tabel 3.2 Instrumen Penelitian.....	52
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	62
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	63
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Bidang Usaha.....	64
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Menggunakan Layanan PLUT-KUMKM Tulungagung.....	65
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Variabel Berwujud (<i>Tangibles</i>)	67
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Variabel Keandalan (<i>Reliability</i>).....	72
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Variabel Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	75
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Variabel Jaminan (<i>Assurance</i>)	80
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Variabel Empati (<i>Empathy</i>).....	83
Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Konsumen	88
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Berwujud (<i>Tangibles</i>)	91
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Variabel Keandalan (<i>Reliability</i>).....	92
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Variabel Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>).....	93
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Variabel Jaminan (<i>Assurance</i>)	93
Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas Variabel Empati (<i>Empathy</i>).....	94
Tabel 4.16 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan konsumen	95
Tabel 4.17 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Berwujud (<i>Tangibles</i>), Keandalan (<i>Reliability</i>), Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>), Jaminan (<i>Assurance</i>), Empati (<i>Empathy</i>), dan Kepuasan Konsumen	96
Tabel 4.18 Hasil Uji Multikolinearitas	97
Tabel 4.19 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	98
Tabel 4.20 Hasil Uji Koefisien Determinasi	100
Tabel 4.21 Hasil Uji Simultan (F)	101
Tabel 4.22 Hasil Uji Parsial (t).....	102

Tabel 4.23 Hasil Uji Heteroskedastisitas	105
Tabel 4.24 Hasil Uji Normalitas One Sample Kolmogorof-Smirnov Test.....	106
Tabel 4.25 Hasil Uji Autokorelasi	107

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori	43
Gambar 3.1 Daerah Penerimaan dan Penolakan Hipotesis Uji t.....	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Permohonan Izin Penelitian	129
Lampiran 2: Surat Rekomendasi Penelitian	130
Lampiran 3: Instrumen Penelitian	131
Lampiran 4: Tabulasi data	136
Lampiran 5: Output SPSS	146
Lampiran 6: Dokumentasi Penyebaran Kuesioner	153
Lampiran 7: Kartu Kendali Bimbingan	154