

## ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di PLUT-KUMKM Kabupaten Tulungagung” ini ditulis oleh Ilham Pamungkas Winardi, NIM. 126405212098, dengan pembimbing Mega Tunjung Hapsari, M.AP.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Perilaku Konsumen

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh sebuah fenomena yang kontras dimana kepuasan konsumen merupakan aspek krusial dalam manajemen pelayanan, khususnya dalam meningkatkan daya saing dan keberlanjutan usaha. UMKM memegang peran penting sebagai penggerak utama pertumbuhan ekonomi dan pemerataan kesejahteraan masyarakat. Untuk mendukung peran tersebut, pemerintah membentuk PLUT-KUMKM sebagai lembaga pendampingan UMKM, termasuk di Kabupaten Tulungagung. PLUT-KUMKM Tulungagung hadir untuk memberikan pelayanan terpadu kepada pelaku usaha. Namun, hingga saat ini belum terdapat evaluasi berbasis data mengenai sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan PLUT-KUMKM Tulungagung mampu memenuhi kepuasan konsumen.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji kepuasan konsumen PLUT-KUMKM Kabupaten Tulungagung dengan variabel kualitas pelayanan meliputi berwujud (*tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*) sebagai variabel utamanya. Sebagai dasar teoritis, penelitian ini menggunakan teori perilaku konsumen untuk menganalisis pengaruh dari kelima variabel tersebut.

Metode penelitian dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Sumber data dalam penelitian ini diperoleh dari kuesioner, observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non-probability* sampling dengan sampel 60 responden. Teknik analisis data meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji multikolinearitas, uji regresi linear berganda, uji koefisien determinasi, uji simultan (F), uji parsial (t), uji heteroskedastisitas, uji normalitas dan uji autokorelasi. Alat bantu yang digunakan adalah SPSS 20 untuk mencari nilai hipotesis penelitian.

Hasil penelitian ini, menunjukkan bahwa: (1) Secara simultan variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di PLUT-KUMKM Kabupaten Tulungagung. (2) Variabel berwujud (*tangible*) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen di PLUT-KUMKM Kabupaten Tulungagung. (3) Variabel keandalan (*reliability*) berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan konsumen di PLUT-KUMKM Kabupaten Tulungagung. (4) Variabel ketanggapan (*responsiveness*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di PLUT-KUMKM Kabupaten Tulungagung. (5) Variabel jaminan (*assurance*) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen di PLUT-KUMKM Kabupaten Tulungagung. (6) Variabel empati (*empathy*) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen di PLUT-KUMKM Kabupaten Tulungagung.

## ABSTRACT

The thesis entitled "The Influence of Service Quality on Consumer Satisfaction at PLUT-KUMKM Tulungagung Regency" was written by Ilham Pamungkas Winardi, NIM. 126405212098, with the supervisor Mega Tunjung Hapsari, M.AP.

**Keywords:** Service Quality, Consumer Satisfaction, Consumer Behavior

This research is motivated by a contrasting phenomenon where customer satisfaction is a crucial aspect in service management, especially in improving competitiveness and business sustainability. MSMEs play an important role as the main driver of economic growth and equalizing community welfare. To support this role, the government has formed PLUT-KUMKM as an institution to assist MSMEs, including in Tulungagung Regency. PLUT-KUMKM Tulungagung is here to provide integrated services to business actors. However, until now there has been no data-based evaluation regarding the extent to which the quality of service provided by PLUT-KUMKM Tulungagung is able to meet customer satisfaction.

This study aims to test consumer satisfaction at PLUT-KUMKM Tulungagung Regency with quality variables including tangible service, reliability, responsiveness, assurance and empathy as the main variables. As a theoretical basis, this study uses consumer behavior theory to analyze the influence of these five variables.

The research method in this study uses a quantitative approach with an associative research type. Data sources in this study were obtained from questionnaires, observations, interviews and documentation. The sampling technique used in this study was non-probability sampling with a sample of 60 respondents. Data analysis techniques include validity tests, reliability tests, multicollinearity tests, multiple linear regression tests, determination coefficient tests, simultaneous tests (F), partial tests (t), heteroscedasticity tests, normality tests and autocorrelation tests. The tool used is SPSS 20 to find the value of the research hypothesis.

The results of this study indicate that: (1) Simultaneously, the service quality variable has a positive and significant effect on consumer satisfaction at PLUT-KUMKM Tulungagung Regency. (2) Variable tangible has a significant positive effect on consumer satisfaction at PLUT-KUMKM Tulungagung Regency. (3) Variable reliability has a significant negative effect on consumer satisfaction at PLUT-KUMKM Tulungagung Regency. (4) Variable responsiveness does not affect consumer satisfaction at PLUT-KUMKM Tulungagung Regency. (5) Variable assurance has a significant positive effect on consumer satisfaction at PLUT-KUMKM Tulungagung Regency. (6) Variable empathy has a significant positive effect on consumer satisfaction at PLUT-KUMKM Tulungagung Regency.