

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Kepuasan konsumen telah menjadi konsep yang penting dalam perencanaan bisnis dan manajemen suatu perusahaan. Konsumen umumnya mengharapkan produk berupa barang atau jasa yang dia konsumsi dapat diterima dan dinikmatinya dengan pelayanan yang baik serta memuaskan. Kepuasan dapat membentuk persepsi dan hal ini dapat memposisikan produk atau layanan perusahaan di mata pelanggan. Hal tersebut penting sebagai acuan dalam pembenahan kualitas pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan bisa memberikan kepuasan pada tingkat yang optimal.

Menurut Kotler dan Armstrong, kepuasan konsumen adalah sejauh mana anggapan kinerja produk memenuhi harapan konsumen.<sup>2</sup> Memuaskan kebutuhan konsumen adalah keinginan setiap perusahaan. Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan konsumen dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Konsumen yang puas terhadap produk atau layanan cenderung untuk membeli kembali produk dan menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali di kemudian hari. Hal ini berarti kepuasan merupakan faktor kunci bagi konsumen dalam melakukan pembelian atau penggunaan ulang produk atau jasa yang ditawarkan perusahaan. Kotler dan Armstrong menyatakan

---

<sup>2</sup> Desi Ratnasari, Strategi Pemasaran dan Kepuasan Konsumen, (Malang: Literasi Nusantara Abadi Group, 2023), hal. 52

bahwa kepuasan pelanggan merupakan tingkat dimana kinerja produk yang dirasakan sesuai dengan harapan pembeli. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan merasa puas. Jika kinerja produk tidak memenuhi harapan, pelanggan merasa kecewa.<sup>3</sup> Tingkat kepuasan juga bersifat subyektif dimana satu konsumen dengan konsumen lain akan berbeda. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Terdapat lima faktor yang dapat memengaruhi kepuasan konsumen menurut Lupoadi meliputi kualitas pelayanan, kualitas produk, emosi, harga, biaya.<sup>4</sup>

Kepuasan konsumen memiliki hubungan yang erat dengan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan di mana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.<sup>5</sup>

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, kualitas pelayanan adalah sebuah fungsi dari sejumlah perbedaan antara harapan dan kenyataan.<sup>6</sup> Kualitas pelayanan ditentukan oleh seberapa besar perbedaan (*gap*) antara harapan

---

<sup>3</sup> Victor E. Huwae and Walter Tabelessy, *Perilaku Konsumen* (Pasaman Barat: Azka Pustaka, 2025). hal. 116

<sup>4</sup> Ratnasari, *Strategi Pemasaran Dan Kepuasan Konsumen*. hal. 58

<sup>5</sup> Muhammad Riadi, Jeni Kamase, and M. Mapparenta, "Pengaruh Harga, Promosi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Mobil Toyota (Studi Kasus Pada PT. Hadji Kalla Cabang Alauddin)," *Journal of Management Science (JMS)* 2, no. 1 (January 28, 2021): 41–60. hal. 42

<sup>6</sup> A Parasuraman, Valerie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry, "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future", *Journal of Marketing* 49 (1985): 41–50. hal. 46

pelanggan terhadap suatu layanan dengan kenyataan atau pengalaman yang mereka terima. Jika pelayanan yang diterima sama atau melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa puas atau sangat puas. Sebaliknya, jika pelayanan yang diterima di bawah harapan, maka pelanggan akan merasa kecewa atau tidak puas. Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian konsumen. Karena itu, dalam merumuskan strategi dan program pelayanan, perusahaan harus berorientasi pada kepentingan konsumen dengan memerhatikan komponen kualitas konsumen.<sup>7</sup>

Kualitas pelayanan memiliki beberapa dimensi atau unsur kualitas pelayanan, Parasuraman, Zeithaml, dan Berry mencetuskan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dengan teknik SERVQUAL. SERVQUAL merupakan suatu metode yang diturunkan secara empiris yang dapat digunakan oleh organisasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Metode ini meliputi pengembangan pemahaman mengenai kebutuhan layanan yang dirasakan oleh pelanggan.<sup>8</sup> SERVQUAL memiliki lima dimensi, di antaranya adalah: berwujud (*tangibles*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*).<sup>9</sup>

Pada era globalisasi dan perkembangan teknologi yang pesat, sektor usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) memiliki peran yang sangat

---

<sup>7</sup> Riadi, Kamase, and Mapparenta, "Pengaruh Harga, Promosi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Mobil Toyota (Studi Kasus Pada PT. Hadji Kalla Cabang Alauddin)." hal. 48

<sup>8</sup> Hardiansyah, Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi), (Yogyakarta: Gava Media, 2018), hal. 56

<sup>9</sup> *Ibid.*, hal. 57

penting dalam perekonomian Indonesia. UMKM tidak hanya menjadi penopang utama lapangan kerja, tetapi juga merupakan sumber daya yang berkontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi dan pemerataan kesejahteraan. Berdasarkan data Kementerian Koperasi dan UKM, kontribusi UMKM terhadap PDB Nasional sebesar 60,5%. Ini menunjukkan bahwa UMKM yang ada di Indonesia sangat potensial untuk dikembangkan hingga dapat berkontribusi lebih besar bagi perekonomian.<sup>10</sup> Oleh karena itu, perhatian terhadap pengembangan UMKM menjadi salah satu fokus utama kebijakan pemerintah, salah satunya melalui lembaga pembinaan dan pengembangan UMKM seperti PLUT-KUMKM.

Pusat Layanan Usaha Terpadu Koperasi dan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (PLUT-KUMKM) adalah program pendampingan oleh Kementerian Koperasi dan UKM untuk mendukung koperasi, usaha mikro, kecil, dan menengah, serta sebagai bentuk upaya dan perhatian pemerintah dalam memperkuat peran koperasi dan UKM untuk mendorong pertumbuhan ekonomi masyarakat. Fungsi PLUT-KUMKM yaitu untuk meningkatkan kualitas kerja koperasi dan UMKM, meningkatkan kompetensi SDM koperasi dan UMKM, meningkatkan produktivitas potensi unggulan daerah yang dikembangkan oleh koperasi dan UMKM, meningkatkan akses pembiayaan koperasi dan UMKM melalui lembaga keuangan bank dan non bank, dan meningkatkan jaringan usaha dan kemitraan koperasi dan UMKM. Melalui

---

<sup>10</sup> Cirprandy Riopaldo Tambunan, Kontribusi UMKM dalam Perekonomian Indonesia, (Jakarta, June 2023), accessed May 8, 2025, <https://djpb.kemenkeu.go.id/kppn/lubuksikaping/id/data-publikasi/artikel/3134-kontribusi-umkm-dalam-perekonomianindonesia.html>.

pendampingan di bidang kelembagaan, SDM, produksi, pembiayaan, dan pemasaran.<sup>11</sup>

Saat ini terdapat 51 PLUT-KUMKM yang berlokasi 24 provinsi dan 27 kabupaten dan kota. Sedangkan di Jawa Timur sendiri terdapat empat gedung PLUT-KUMKM yang pertama terdapat di Kabupaten Pacitan (Jl. Panglima Jend. Sudirman) yang didirikan pada 2013, kedua di Kota Batu (Jl. Abdul Gani Atas Kota) yang didirikan pada tahun 2013, ketiga di Kabupaten Malang (Desa Kedungpedaringan, Kecamatan Kepanjen) yang didirikan pada 2016, dan yang keempat di Kabupaten Tulungagung (Jl. Protokol Tulungagung-Kediri, Desa Ngantru, Kecamatan Ngantru Kabupaten Tulungagung).<sup>12</sup>

PLUT-KUMKM Tulungagung sendiri didirikan berdasarkan ide atau usulan dari Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kabupaten Tulungagung yang memiliki jumlah pelaku usaha yang cukup besar dan bertujuan agar memiliki pembinaan yang terpadu di pusat layanan. PLUT-KUMKM Tulungagung diresmikan pada hari jumat 9 Desember 2016 oleh Menteri Koperasi dan UKM (Usaha Kecil Menengah), Peresmian tersebut dihadiri langsung oleh Anak Agung Gede Ngurah Puspayoga yang didampingi oleh Mantan Bupati Tulungagung, Syahri Mulyo.<sup>13</sup>

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Tulungagung tersebar di 19 kecamatan, dimana semua UMKM tersebut berada di bawah pengelolaan

---

<sup>11</sup> “Dokumen PLUT-KUMKM Kabupaten Tulungagung,” n.d.

<sup>12</sup> Mas Purnomo Hadi et al., *PLUT Dorong UMKM Jatim Naik Kelas*, Media Info KUMM Koperasi Dan Usaha Mikro Kecil Menengah, (Sidoarjo: Dinas Koperasi dan UMKM Provinsi Jawa Timur, 2020).

<sup>13</sup> *Ibid.*

Dinas Koperasi dan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (KUMKM). Di Tulungagung terdapat berbagai macam UMKM yang tersebar di setiap daerah, dengan latar belakang usaha yang berbeda-beda serta tingkat kreativitas yang tinggi, mulai dari makanan, minuman, *craft*, *fashion*, dan lainnya. Berikut data UMKM binaan atau yang pernah menggunakan jasa layanan PLUT-KUMKM Tulungagung:

**Tabel 1.1 Data UMKM Binaan PLUT-KUMKM Per Juli 2024 - September 2024**

No.	Nama Pemilik Usaha	Bidang Usaha	Jenis Kegiatan
1	Miftakul Dwi Oktaviani	Keripik Patin	Pendaftaran NIB
2	Siti Mahmudah	Keripik Sermier	Pendaftaran NIB
3	Katarina	Minuman	Pendaftaran NIB
4	Mohamad Aris Muchlisin	Peternak Kambing	Pendaftaran NIB
5	Diaz Nurochman	Kue Kering	Pendaftaran NIB dan PIRT
6	Diyah Worowati	Nasi Bantingan	Pendaftaran NIB
7	Wiwin Setyorini	Rempeyek Kacang	Pendaftaran NIB
8	Rahayu Eko Setyani	Kue Kering	Pendaftaran NIB
9	Vevi Flery	Bakpau	Pendaftaran NIB
10	Siti Nafiah	Bakpia	Pendaftaran NIB dan PIRT
11	Atik Rosidah	Gethuk Frozen	Pendaftaran NIB
12	Amalia Nuzulul Fitriani	Peternak Kambing	Pendaftaran NIB
13	Sulistiani	Pertanian Jamur	Pendaftaran NIB
14	Nur Azizah	Rengginang	Pendaftaran NIB
15	Saromah	Jasa & Reseller Ban	Konsultasi Pemasaran
16	Vidia Nurul Hidayah	Pertanian Padi	Pendaftaran NIB
17	Muhammad Khoirul F	Peternak Kambing	Pendaftaran NIB
18	Alfi Audina	Peternak Kambing	Pendaftaran NIB
19	Elya Hafiish Ilma	Peternak Kambing	Pendaftaran NIB
20	Difani Wildhan	Peternak Kambing	Pendaftaran NIB
21	Rahayu Anzelina Agustin	Peternak Kambing	Pendaftaran NIB
22	May Novita	Peternak Kambing	Pendaftaran NIB
23	Ariep Wahyudi	Peternak Kambing	Pendaftaran NIB
24	Napi'atus Solikah	Peternak Kambing	Pendaftaran NIB
25	Mulyaningrum Wahyuningsih	Peternak Kambing	Pendaftaran NIB
26	Lilis Mufidatun Naimah	Peternak Kambing	Pendaftaran NIB
27	Fitri Nurhayati	Peternak Kambing	Pendaftaran NIB

28	Supriyono	Warung Kopi dan Catering	Lupa Password NIB
29	Firda Ardhani	Kerajinan Tangan	Pendaftaran NIB
30	Evi Mayasari	Roti Basah	Lupa Password NIB
31	Laili Qumairo	Minuman	Konsultasi Merk dan Halal
32	Nadia Eka	Kerupuk	Pendaftaran PIRT
33	Duwi Puspitasari	SPA	Pendaftaran NIB
34	Vevi Flery	Kue Kering	Pendaftaran PIRT
35	Tiwi Natalina	Keripik Tempe	Konsultasi
36	Yeni Faridatul	Ternak Kambing	Pendaftaran NIB
37	Yeni Faridatul Qodiah	Perlengkapan Rumah Tangga	Pendaftaran NIB
38	Yeni Widayati	Pertanian	Pendaftaran NIB
39	Dewi Ayu Agustina	Minuman Herbal	Konsultasi
40	M. Syahrul Munir	Ternak Kambing	Pendaftaran NIB
41	Sochib N	PHP	Perbaikan NIB
42	Nurul Hafizh	Peternak Kambing	Pendaftaran NIB
43	Ikbal Kusuma	Peternak Kambing	Pendaftaran NIB
44	Koirul Anwar	Peternak Kambing	Pendaftaran NIB
45	Dyah Ayu Lestari	Kopi	Pendaftaran NIB
46	Bu Vevi	Bakpao	Pendaftaran PIRT
47	Lilis Setyowati	Peternak Kambing	Pendaftaran NIB
48	Chandra Gunawan	Tepung	Pendaftaran NIB dan PIRT
49	Salhiyah	Keripik	Pendaftaran PIRT
50	Tinuk Agustina	Black Garlic	Pendaftaran NIB dan PIRT

Sumber: PLUT-KUMKM Kabupaten Tulungagung.

PLUT-KUMKM Tulungagung memiliki peran penting dalam memberikan layanan, fasilitas, serta bantuan teknis kepada para pengusaha UMKM. Layanan yang diberikan meliputi konsultasi bisnis, pendampingan atau mentor bisnis, promosi atau pemasaran IT dan *E-Commerce*, akses ke sumber pembiayaan, pelatihan bisnis, *networking* dan kemitraan usaha, bahan proposal KUMKM, dan layanan pustaka *entrepreneur*.<sup>14</sup> Beberapa layanan tersebut ditunjang dengan berbagai fasilitas yang diberikan oleh PLUT-

<sup>14</sup> “Dokumen PLUT-KUMKM Kabupaten Tulungagung.”

KUMKM Tulungagung meliputi gedung PLUT-KUMKM, ruang konsultasi, ruang kreatif, galeri produk UMKM, dan ruang *workshop*.<sup>15</sup> Dengan adanya fasilitas dan layanan yang diberikan oleh PLUT-KUMKM Tulungagung dapat menjembatani para pelaku usaha untuk bisa mengembangkan usahanya agar bisa bersaing di pangsa pasar yang luas. Program layanan dan fasilitas yang diberikan baik pelatihan ataupun konsultasi yang disediakan diharapkan mampu memberikan umpan balik terhadap kepuasan pelaku usaha untuk meningkatkan perekonomian.

Kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh PLUT-KUMKM Tulungagung sangat penting untuk mendukung keberlanjutan dan perkembangan usaha. Fasilitas dan layanan yang memadai, seperti akses pelatihan, pendampingan bisnis, memperoleh modal, serta kualitas pelayanan yang cepat, responsif, dan sesuai kebutuhan pengusaha, dapat meningkatkan rasa puas dan mendorong pengusaha untuk lebih bersemangat dalam mengembangkan usaha mereka.

Penelitian ini memiliki unsur kebaruan (*novelty*) karena hingga saat ini belum pernah dilakukan survei kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan di PLUT-KUMKM Kabupaten Tulungagung meskipun dari pihak PLUT telah berupaya memberikan pelayanan yang optimal kepada para pelaku UMKM. Ketiadaan data dan evaluasi dari sisi konsumen menyebabkan belum diketahui secara pasti sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan mampu memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna layanan. Oleh karena itu,

---

<sup>15</sup> *Ibid.*

penelitian ini menjadi langkah awal untuk mengevaluasi kualitas pelayanan dari sudut pandang kepuasan konsumen, sehingga dapat memberikan kontribusi nyata bagi perbaikan dan pengembangan layanan PLUT-KUMKM di masa mendatang.

Urgensi penelitian ini terletak pada perlunya evaluasi berbasis data terhadap kualitas pelayanan publik, khususnya pada lembaga pembina UMKM seperti PLUT-KUMKM Tulungagung. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar perbaikan mutu layanan serta memperkuat keberpihakan lembaga terhadap kebutuhan pelaku usaha di Tulungagung. Selain memberikan kontribusi praktis, penelitian ini juga memiliki nilai akademik sebagai tambahan literatur di bidang kepuasan konsumen dan pelayanan publik dalam konteks UMKM.

Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Salsha Salbila dan Surti Wardani dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen pada PT. Pos Indonesia cabang Pamulang, yang menggunakan data primer bersumber dari kuesioner penelitian, menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan harga berpengaruh positif signifikan secara simultan dan parsial terhadap kepuasan konsumen.<sup>16</sup> Adapun penelitian serupa yang dilakukan oleh Risma Yanti dan Lilis Suryani dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Kecamatan

---

<sup>16</sup> Salsha Salbila and Surti Wardani, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Pos Indonesia Cabang Pamulang", *JORAPI: Journal of Research and Publication Innovation* 3, no. 1 (January 2025): 373–385.

Jaro Kabupaten Tabalong. Penelitian tersebut menggunakan data primer yang diperoleh dari kuesioner, observasi, serta dokumentasi, menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan harga berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.<sup>17</sup>

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti mengenai pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan oleh PLUT-KUMKM Tulungagung terhadap kepuasan konsumen, dalam hal ini adalah UMKM di Tulungagung yang pernah menggunakan jasa layanan PLUT. Penulis mengkaji dan meneliti lebih lanjut dalam bentuk karya tulis ilmiah (skripsi) dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di PLUT-KUMKM Kabupaten Tulungagung”**.

## **B. Identifikasi Masalah dan Batasan Penelitian**

### **1. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi masalah terkait variabel penelitian, yaitu pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan PLUT-KUMKM Kabupaten Tulungagung terhadap kepuasan konsumen, dalam hal ini adalah UMKM di Tulungagung yang pernah menggunakan jasa layanan PLUT. Meskipun PLUT-KUMKM Kabupaten Tulungagung telah memberikan kualitas pelayanan yang baik, masih terdapat ketidakpastian tentang seberapa besar

---

<sup>17</sup> Risma Yanti and Lilis Suryani, “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Jaro Kabupaten Tabalong”, *JAPB* 7, no. 1 (June 4, 2024): 716–734, <https://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/JAPB/article/view/1013>.

pengaruh masing-masing variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan evaluasi terhadap kualitas pelayanan PLUT-KUMKM Kabupaten Tulungagung kepada pelaku usaha atau UMKM.

## 2. Batasan Penelitian

Peneliti membatasi ruang lingkup penelitian yang hanya membahas mengenai pengaruh kualitas pelayanan PLUT-KUMKM Kabupaten Tulungagung terhadap kepuasan konsumen atau UMKM di Tulungagung dan tidak membahas terkait lainnya. Hal tersebut disebabkan oleh banyaknya perkembangan yang dapat ditemukan dalam permasalahan ini, sehingga penulis perlu menetapkan batasan yang jelas. Selain itu, dalam penelitian ini hanya diambil sejumlah kecil sampel karena keterbatasan waktu, biaya dan sumber daya manusia.

## C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dijabarkan, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah variabel kualitas pelayanan meliputi: berwujud (*tangibles*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di PLUT-KUMKM Kabupaten Tulungagung?

2. Apakah variabel berwujud (*tangibles*) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di PLUT-KUMKM Kabupaten Tulungagung?
3. Apakah variabel keandalan (*reliability*) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di PLUT-KUMKM Kabupaten Tulungagung?
4. Apakah variabel ketanggapan (*responsiveness*) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di PLUT-KUMKM Kabupaten Tulungagung?
5. Apakah variabel jaminan (*assurance*) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen PLUT-KUMKM Kabupaten Tulungagung?
6. Apakah variabel empati (*empathy*) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen PLUT-KUMKM Kabupaten Tulungagung?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disusun, tujuan yang ingin diraih dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji pengaruh variabel kualitas pelayanan meliputi: berwujud (*tangibles*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) secara simultan terhadap kepuasan konsumen PLUT-KUMKM Kabupaten Tulungagung.

2. Untuk menguji pengaruh variabel berwujud (*tangibles*) terhadap kepuasan konsumen di PLUT-KUMKM Kabupaten Tulungagung.
3. Untuk menguji pengaruh variabel keandalan (*reliability*) terhadap kepuasan konsumen di PLUT-KUMKM Kabupaten Tulungagung.
4. Untuk menguji pengaruh variabel ketanggapan (*responsiveness*) terhadap kepuasan konsumen di PLUT-KUMKM Kabupaten Tulungagung.
5. Untuk menguji pengaruh variabel jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan konsumen di PLUT-KUMKM Kabupaten Tulungagung.
6. Untuk menguji pengaruh variabel empati (*empathy*) terhadap kepuasan konsumen di PLUT-KUMKM Kabupaten Tulungagung.

#### **E. Kegunaan Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang memerlukan informasi atau data mengenai pengaruh kualitas pelayanan PLUT-KUMKM Kabupaten Tulungagung terhadap kepuasan konsumen di Tulungagung. Berikut adalah beberapa manfaat dari penelitian ini:

##### **1. Manfaat secara Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian teoritis tentang kualitas pelayanan, khususnya melalui pengujian dimensi-dimensi SERVQUAL (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*). Penelitian ini juga diharapkan dapat berkontribusi pada teori kepuasan konsumen dengan menunjukkan bagaimana persepsi terhadap

kualitas pelayanan dapat membentuk kepuasan konsumen, dalam konteks lembaga pelayanan publik seperti PLUT KUMKM Kabupaten Tulungagung.

## 2. Manfaat secara Praktis

### a. Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat menambah koleksi karya tulis ilmiah di perpustakaan UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, sehingga dapat dijadikan referensi bagi mahasiswa yang melakukan penelitian selanjutnya tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

### b. Bagi Instansi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan PLUT-KUMKM Kabupaten Tulungagung kepada konsumen.

### c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi dan memperluas pengetahuan bagi peneliti yang akan datang mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Dan direkomendasikan menggunakan metode analisis lain seperti analisis SWOT, *Balance Scorecard* (BSC), dan lain-lain.

## F. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup pada penelitian ini adalah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di PLUT-KUMKM Kabupaten Tulungagung. Dimana terdapat lima variabel independen atau variabel bebas (X) dan satu variabel dependen atau variabel terikat (Y). Variabel independen dalam penelitian ini antara lain: berwujud (*tangibles*) ( $X_1$ ), keandalan (*reliability*) ( $X_2$ ), ketanggapan (*responsiveness*) ( $X_3$ ), jaminan (*assurance*) ( $X_4$ ), dan empati (*empathy*) ( $X_5$ ). Sedangkan variabel dependen yang digunakan yaitu kepuasan konsumen (Y). Responden dalam penelitian ini adalah konsumen atau pelaku UMKM di Tulungagung yang pernah menggunakan jasa layanan PLUT-KUMKM Kabupaten Tulungagung. Jenis permasalahan dari penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh variabel kualitas pelayanan yang diberikan PLUT-KUMKM Kabupaten Tulungagung terhadap kepuasan konsumen di Tulungagung.

## G. Penegasan Variabel

### 1. Penegasan Konseptual

#### a. Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, kualitas pelayanan adalah sebuah fungsi dari sejumlah perbedaan antara harapan dan kenyataan.<sup>18</sup> Kualitas pelayanan ditentukan oleh

---

<sup>18</sup> Parasuraman, Zeithaml, and Berry, "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future", hal. 46

seberapa besar perbedaan (gap) antara harapan pelanggan terhadap suatu layanan dengan kenyataan atau pengalaman yang mereka terima.

b. Berwujud (*tangibles*)

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, berwujud (*tangibles*) adalah bukti fisik (terlihat/terjamah) seperti fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi.<sup>19</sup>

c. Keandalan (*reliability*)

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, keandalan (*reliability*) adalah kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.<sup>20</sup>

d. Ketanggapan (*responsiveness*)

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, ketanggapan (*responsiveness*) adalah kemauan untuk membantu konsumen dan bertanggungjawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.<sup>21</sup>

e. Jaminan (*assurance*)

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, jaminan (*assurance*) adalah pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan.<sup>22</sup>

---

<sup>19</sup> Hardiansyah, Kualitas Pelayanan Publik, (Edisi Revisi), hal. 57

<sup>20</sup> *Ibid.*

<sup>21</sup> *Ibid.*

<sup>22</sup> *Ibid.*

f. Empati (*empathy*)

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, empati (*empathy*) adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan perhatian dan kepedulian secara individual kepada pelanggannya.<sup>23</sup>

g. Kepuasan Konsumen

Menurut Tjiptono, kepuasan konsumen merupakan respon emosional terhadap pengalaman yang berkaitan dengan produk atau jasa yang dibeli.<sup>24</sup>

h. Usaha Mikro Kecil Menengah UMKM

Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) adalah suatu usaha atau bisnis yang dilakukan secara individu, kelompok, badan usaha kecil atau bahkan usaha rumah tangga. Pada dasarnya, penggolongan UMKM dilakukan dengan batasan omzet per tahun dan jumlah kekayaan atau aset serta jumlah karyawan yang dipekerjakan.<sup>25</sup>

i. PLUT-KUMKM

Pusat Layanan Usaha Terpadu Koperasi Usaha Mikro Kecil Menengah (PLUT-KUMKM) adalah lembaga yang bertujuan memberikan layanan jasa non finansial sebagai solusi atas permasalahan KUMKM dalam rangka meningkatkan produktivitas, nilai tambah, kualitas kerja dan daya saing KUMKM.<sup>26</sup>

---

<sup>23</sup> *Ibid.*

<sup>24</sup> Indrasari, Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan, hal. 86

<sup>25</sup> Siti Anugrah Irawati, Ekonomi Kreatif dan UMKM Kuliner Pendongkrak Ekonomi Rakyat, (Malang: Media Nusantara Creative, 2023), hal. 25

<sup>26</sup> "Dokumen PLUT-KUMKM Kabupaten Tulungagung."

## 2. Penegasan Operasional

Definisi operasional dalam penelitian ini menjelaskan permasalahan tertentu yang muncul untuk menghindari kesalahpahaman dan perbedaan penafsiran terkait judul penelitian. Secara operasional, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di PLUT-KUMKM Kabupaten Tulungagung. Dalam penelitian ini terdapat lima variabel bebas dan satu variabel terikat. Variabel bebas mencakup: berwujud (*tangibles*) ( $X_1$ ), keandalan (*reliability*) ( $X_2$ ), ketanggapan (*responsiveness*) ( $X_3$ ), jaminan (*assurance*) ( $X_4$ ), dan empati (*empathy*) ( $X_5$ ). Sedangkan variabel terikatnya adalah Kepuasan Konsumen di Tulungagung ( $Y$ ).

## H. Sistematika Penulisan

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Memuat latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup dan batasan penelitian, definisi istilah, serta sistematika skripsi.

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Berisi kerangka teori meliputi perilaku konsumen, kepuasan konsumen dan kualitas pelayanan yang membahas variabel-variabel penelitian yang digunakan. Dalam bab ini juga membahas kajian terdahulu, kerangka konseptual, dan hipotesis penelitian.

**BAB III : METODE PENELITIAN**

Mencakup pendekatan dan jenis penelitian, populasi, teknik pengambilan sampel, sumber data, variabel data dan skala pengukuran, teknik pengumpulan data, serta teknik analisis data.

**BAB IV : HASIL PENELITIAN**

Berisi deskripsi data dan pengujian hipotesis yang diperoleh.

**BAB V : PEMBAHASAN**

Membahas temuan penelitian yang dihasilkan dari bab sebelumnya.

**BAB VI : PENUTUP**

Menyajikan kesimpulan dan saran berdasarkan hasil penelitian untuk pihak-pihak yang berkepentingan.