

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Blissfulnim.....	1
1.2 Latar Belakang.....	3
1.3 Perumusan Masalah	12
1.4 Tujuan Penelitian.....	13
1.5 Manfaat Penelitian	13
1.5.1 Manfaat Teoritis	13
1.5.2 Manfaat Praktis.....	14
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	16
2.1 Teori dan Penelitian Terdahulu.....	16
2.1.1 Inovasi.....	16
2.1.2 Inovasi Produk.....	16
2.1.3 Kepuasan pelanggan.....	18
2.1.4 Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM).....	19

2.1.5	Penelitian Terdahulu.....	22
2.2	Kerangka Pemikiran.....	30
2.3	Hipotesis Penelitian.....	31
BAB III METODE PENELITIAN		33
3.1	Jenis Penelitian	33
3.2	Operasionalisasi Variabel.....	34
3.2.1	Variabel Operasional.....	34
3.2.2	Skala Pengukuran (<i>Measurement scale</i>).....	36
3.3	Tahapan Penelitian	37
3.4	Populasi dan Sampel	38
3.4.1	Populasi	38
3.4.2	Sampel.....	39
3.4.3	Metode Pengambilan Sampel.....	39
3.5	Pengumpulan Data dan Sumber Data.....	39
3.5.1	Data Primer	40
3.5.2	Data Sekunder.....	40
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas	40
3.6.1	Uji Validitas	41
3.6.2	Uji Reliabilitas	42
3.7	Teknik Analisis Data.....	43
3.7.1	Analisis Deskriptif	44
3.7.2	Uji <i>Measurement Model (Outer Model)</i> :	45
3.7.3	Uji Struktural Model (<i>Inner Model</i>).....	47
3.7.4	Uji Hipotesis.....	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		50
4.1	Karakteristik Responden.....	50
4.1.1	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	50
4.1.2	Karakteristik Berdasarkan Umur	51

4.1.3	Karakteristik Berdasarkan Domisili (Provinsi)	52
4.1.4	Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir	53
4.1.5	Karakteristik Berdasarkan Status Pekerjaan.....	53
4.1.6	Karakteristik Berdasarkan Pendapatan Perbulan	54
4.2	Hasil Penelitian.....	55
4.2.1	Analisis Deskriptif	56
4.2.2	Uji <i>Measurement Model</i>	60
4.2.3	<i>Inner Model</i> (Evaluasi Model Struktural)	67
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian.....	72
4.3.1	Karakteristik Responden:.....	72
4.3.2	Inovasi Produk Memiliki Pengaruh Positif dan Signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan UMKM Blissfulnim.....	73
4.3.3	Dimensi <i>Relative Advantage</i> Memiliki Pengaruh Positif dan Signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan UMKM Blissfulnim	74
4.3.4	Dimensi <i>Compatibility</i> memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan UMKM Blissfulnim	74
4.3.5	Dimensi <i>Observability</i> memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan pelanggan UMKM Blissfulnim	75
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		77
5.1	Kesimpulan	77
5.2	Saran.....	78
5.2.1	Saran Praktis.....	78
5.2.2	Saran Teoritis	79
DAFTAR PUSTAKA		80
LAMPIRAN.....		86