

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PENDAMPINGAN PLUT TERHADAP PENINGKATAN PENJUALAN UMKM DI TULUNGAGUNG

Risma Ananda Nur Maulida

rismaaa@gmail.com

[Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Tulungagung]

Abstract

This study aims to determine the effect of PLUT service quality and assistance on increasing MSME sales in Tulungagung. This research uses a mix method research type (mixed method) quantitative and qualitative. The test results prove that the results of data analysis: 1) Service Quality Variable (X1) has no effect on Sales Increase (Y). Evidenced by the results of the t test which obtained a tcount of 2.649 > ttable of 2.05183 with a significance value smaller than the probability value of 0.015 < 0.05 so it can be concluded that service quality has no effect on increasing sales. 2) There is a positive influence on the mentoring variable (X1) on increasing sales (Y). Evidenced by the results of the t test which obtained a tcount value of 1.877 > ttable 1.703 so it can be concluded that Mentoring has an effect on increasing MSME sales in Tulungagung. 3) Quality of Service and Assistance together have no effect on Sales Increase as evidenced by the results of the fcount test 2.146 > ftable 3.35 and a significance value of 0.136.

Keywords: Service Quality, Assistance, and SMEsCo.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan pendampingan PLUT terhadap peningkatan penjualan UMKM di Tulungagung. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian mix method (metodecampuran) kuantitatif dan kualitatif. Hasil pengujian membuktikan bahwa hasil analisis data : 1) Variabel Kualitas Pelayanan (X1) tidak berpengaruh terhadap Peningkatan Penjualan (Y). Dibuktikan dengan hasil uji t yang memperoleh nilai thitung 2,649 > ttabel 2,05183 dengan nilai signifikansi lebih kecil dari nilai probabilitas yaitu sebesar 0,015 < 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap Peningkatan Penjualan. 2) Adanya pengaruh yang positif terhadap variabel pendampingan (X1) terhadap Peningkatan Penjualan (Y). Dibuktikan dengan hasil uji t yang memperoleh nilai thitung 1,877 > ttabel 1,703 sehingga dapat disimpulkan bahwa Pendampingan berpengaruh terhadap Peningkatan Penjualan UMKM di Tulungagung. 3) Kualitas Pelayanan dan Pendampingan secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap Peningkatan Penjualan yang dibuktikan dengan hasil uji fhitung 2,146 > ftabel 3,35 dan nilai signifikansinya sebesar 0,136.

Kata kunci: Integritas, Kualitas Pelayanan, Pendampingan, dan UMKM

PENDAHULUAN

Perekonomian Indonesia saat ini semakin bertumbuh. Pertumbuhan perekonomian tersebut salah satunya dikarenakan adanya pelaku usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM) yang berperan penting dalam mendorong pertumbuhan ekonomi nasional. Usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) adalah usaha kecil yang dimiliki dan dioperasikan oleh seseorang atau sekelompok kecil orang dengan jumlah kekayaan dan pendapatan tertentu juga sebagai salah satu penggerak perekonomian nasional dan memberikan kontribusi yang cukup penting. Peran UMKM sangat besar untuk pertumbuhan perekonomian Indonesia, dengan jumlahnya mencapai 99% dari keseluruhan unit usaha. Juga saat ini terdapat 65,4 juta UMKM di Indonesia yang telah mempekerjakan 114,7 juta orang atau sekitar 56% dari tenaga kerja di Indonesia. Pesatnya perkembangan para UMKM ini juga tidak lepas dari dukungan penuh pemerintah. Ada banyak strategi pemerintah yang cukup membantu para pelaku UMKM, seperti bantuan gratis, pelatihan-pelatihan, seringnya diadakan pameran khusus UMKM, juga dibentuknya PLUT- KUMKM sebagai lembaga dan wadah yang memberikan pelayanan terpadu bagi para pelaku usaha.

CIS SMEsCO/PLUT-KUMKM merupakan singkatan dari "Pusat Layanan Usaha Terpadu Koperasi, Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah". PLUT- KUMKM adalah lembaga yang dibentuk oleh Kementerian Koperasi bersama dengan Dinas Koperasi dan Usaha Mikro dan bertugas memberikan pelayanan dan pendampingan untuk pengembangan koperasi dan usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) di Indonesia. Selain itu, mereka juga memberikan kesempatan kepada para pelaku usaha untuk mendiskusikan ancaman, hambatan dan tantangan-tantangan yang mereka hadapi dalam pengembangan usaha. Tantangan yang dialami oleh para pelaku UMKM untuk menjual produknya ke pasar menjadi salah satu masalah yang harus dihadapi pemilik usaha. Tantangan tersebut bisa dari branding produk, modal/pembiayaan, produksi, dan bagaimana cara pelaku UMKM dalam memasarkan produk mereka sehingga dapat meningkatkan penjualan produk. Volume penjualan merupakan suatu tolak ukur dalam keberhasilan UMKM. Dengan meningkatnya angka penjualan maka hal tersebut akan memberikan dampak yang baik bagi pemilik usaha dan juga bagi semua pihak yang bersangkutan. Kualitas pelayanan dan pendampingan yang baik dari PLUT-KUMKM dapat memberikan pengaruh positif terhadap peningkatan penjualan UMKM.

Batasan masalah pada penelitian ini adalah apakah ada pengaruh kualitas pelayanan dan pendampingan PLUT terhadap peningkatan penjualan UMKM di Tulungagung. Rumusan masalah pada penelitian ini adalah apakah ada pengaruh kualitas pelayanan (X1) terhadap peningkatan penjualan (Y), apakah ada pengaruh pendampingan (X2) terhadap peningkatan penjualan (Y), apakah ada pengaruh kualitas pelayanan (X1) dan pendampingan (X2) terhadap peningkatan

penjualan (Y). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan (X1), dan Pendampingan (X2), berpengaruh terhadap peningkatan penjualan (Y).

Harmon Chaniago, 2020 (2020) dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Harga pada Loyalitas Konsumen Nano Store”. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga juga dapat mempengaruhi loyalitas konsumen. Namun pengujian secara partial hanya kualitas pelayanan dan kualitas produk yang berpengaruh pada loyalitas pelanggan. Sedangkan untuk harga tidak terbukti untuk berpengaruh dalam meningkatkan loyalitas pelanggan. Hal ini mengindikasikan bahwa konsumen lebih fokus memperhatikan kualitas produk dan kualitas layanan saat berbelanja di nano store.

Desi Rahmiyanti & Deanita Sari, 2022 (2022) dengan judul “Pengaruh Pelatihan, Pendampingan, dan Pembinaan PLUT-KUMKM Kota Kupang Terhadap Peningkatan UMKM”. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Hasil dari penelitian ini menjelaskan bahwa pengujian hipotesis pada semua variabel menunjukkan bahwa memiliki pengaruh positif signifikan terhadap pendapatan UMKM.

Dila Erlianti (2019) dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik”. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan kualitatif. Hasil penelitian dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan 5 (lima) indikator kualitas pelayanan menunjukkan kategori baik.

Pika Intaning Prabowo (2020) dengan judul “Pengaruh Sebelum dan Sesudah Mendapatkan Pembinaan PLUT-KUMKM Terhadap Peningkatan Pendapatan Usaha Mikro Kecil, Menengah di Kabupaten Tulungagung”. Hasil pengujian pengaruh sesudah mendapatkan pembinaan PLUT-KUMKM berdampak positif dan signifikan terhadap peningkatan pendapatan sebelum mengikuti pembinaan di PLUT-KUMKM. Sehingga jika pelaku UMKM diharapkan semua mengikuti pembinaan yang diadakan oleh PLUT-KUMKM tersebut. Hasil pengujian perbedaan pendapatan sebelum dan sesudah menerima pembinaan berpengaruh positif.

KAJIAN TEORI

1. Standar Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dari semua instansi tentu harus didasarkan pada kepuasan penerima pelayanan. Kualitas pelayanan publik adalah kemampuan organisasi pelayanan publik untuk memberikan pelayanan yang dapat memuaskan para pengguna jasa baik melalui pelayanan teknis maupun administrasi. Pengukuran kualitas pelayanan mengacu pada perspektif pelanggan dimana mereka mengharapkan pelayanan yang terbaik dari pemberi layanan. Hal ini tentunya berkaitan dengan perbedaan pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak penyedia. Untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas penerima layanan dan

pemberi layanan harus membangun interaksi hubungan yang baik sehingga pelayanan dapat diberikan dengan baik.

Menurut Zeithaml, Parassuraman & Berry dalam Along (2020) ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi yaitu :

- a. Bukti fisik (*tangibles*)
- b. Keandalan (*reliability*)
- c. Daya tanggap (*responsiveness*)
- d. Jaminan (*assurance*)
- e. Empati (*empaty*)

2. Standar Pendampingan

Dalam penelitian (Astutiningrum, 2019) menyebutkan indicator pendampingan yaitu sebagai berikut :

- a. Fasilitasi
- b. Penguatan
- c. Perlindungan
- d. Pendukungan

3. Standar Peningkatan Penjualan

Definisi peningkatan penjualan merupakan peningkatan jumlah produk atau jasa yang dijual oleh perusahaan atau bisnis selama periode waktu tertentu. Peningkatan penjualan sering dianggap sebagai suatu tanda keberhasilan bisnis karena semakin banyak produk atau jasa yang terjual, semakin besar pula pendapatan yang dihasilkan oleh bisnis tersebut.

Menurut Swastha (2020) dalam (Novitasari, 2021) menyatakan bahwa volume penjualan dapat diukur dengan dua cara, yaitu pertama, mencapai target penjualan, yang dapat diukur dengan unit produk yang terjual. Kedua, kenaikan jumlah penjualan, keuntungan yang meningkat di peroleh dari total nilai penjualan nyata perusahaan dalam suatu periode tertentu.

Terdapat beberapa indikator dari volume penjualan ialah:

- a. Mencapai Volume Penjualan
- b. Mendapatkan Laba
- c. Menunjang Pertumbuhan Perusahaan

4. Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM)

UMKM adalah singkatan dari Usaha Mikro, Kecil dan Menengah. UMKM merupakan suatu usaha yang dijalankan individu, rumah tangga, atau badan usaha dan terdapat penggolongan yang berdasarkan nominal omzet per tahun, jumlah kekayaan atau aset, serta jumlah karyawan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian mixed methods, Creswell dalam buku (Sugiyono, 2019) menyatakan bahwa "Mixed Methods Research is an approach to inquiry that combines or associated both qualitative quantitative from of research". Metode campuran adalah metode pendekatan penelitian yang menggabungkan atau menghubungkan metode penelitian kualitatif dan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah semua UMKM binaan PLUT- KUMKM Kabupaten Tulungagung. Sedangkan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagian dari populasi. Dari populasi sebanyak 168 UMKM, sampel yang diambil pada penelitian ini sebanyak 30 responden. Dalam penelitian ini sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer melalui studi lapangan (field research). Instrumen penelitian merupakan alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan informasi kuantitatif tentang variabel yang sedang diteliti. Instrumen pada penelitian ini menggunakan wawancara dan kuesioner.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Peranan dan pembinaan yang dilakukan oleh PLUT-KUMKM Kabupaten Tulungagung dalam pemberdayaan UMKM di Kabupaten Tulungagung yaitu memberikan layanan pendampingan dan pembinaan bagi para pelaku UMKM. Untuk menjadi anggota binaan PLUT-KUMKM tidak ada persyaratan khususnya, pelaku UMKM hanya harus memiliki usaha sendiri dan diproduksi secara kontinu. Dengan menjadi anggota binaan PLUT-KUMKM para pelaku UMKM dapat dengan mudah mendapatkan informasi pembinaan seperti pelatihan, bimtek, temu usaha dan lain sebagainya. Bentuk pembinaan dan pelatihan misalnya berupa pelatihan teknis, lokakarya workshop, studi banding, membangun kerjasama dengan perusahaan-perusahaan lain atau memberi kesempatan pada UMKM untuk mengikuti kegiatan promosi baik di dalam negeri maupun di luar negeri. Dalam hal pemberdayaan yang dilakukan pemerintah melalui program pelayanan dan pendampingan PLUT- KUMKM ini sangat memberikan manfaat yang banyak bagi pelaku UMKM dalam mengembangkan usahanya. Dalam mengembangkan usaha perlu untuk dilakukan pembinaan yang berkaitan dengan pengelolaan UMKM khususnya terkait dengan Sumber Daya Manusia (SDM). Lemahnya pengetahuan di berbagai aspek manajemen dan sumber daya manusia, serta lemahnya aspek pencatatan laporan keuangan. Kelemahan pencatatan laporan ini dikarenakan banyaknya UMKM yang merasa dengan melakukan pencatatan laporan keuangan sederhana saja sudah cukup.

Sesuai dengan kuesioner yang telah saya sebar, sebanyak 96,7% UMKM hanya menggunakan pencatatan laporan keuangan sederhana. Ini membuktikan bahwa perlunya diberikan pengetahuan melalui pelatihan-pelatihan keterampilan dasar dari PLUT- KUMKM Kabupaten Tulungagung Dari hasil pengujian pada penelitian ini di dapatkan hasil sebagai berikut :

1. Uji T (Uji Parsial)

Tabel 3.1 Hasil Uji T (Uji Parsial)
 Coefficients^a

Unstandardized Coefficients				Standardized Coefficients	t	Sig.
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	35.568	6.851		5.191	.000
	KUALITAS PELAYANAN	-.751	.369	-.614	-2.032	.052
	PENDAMPINGAN	.641	.341	.567	1.877	.071

Sumber: Data Primer, diolah 2023.

$$df = n - k$$

$$= 30 - 3$$

$$= 27$$

Jika nilai t hitung > t table maka artinya variable independen (X) secara parsial berpengaruh terhadap variable dependen (Y)

$$\text{Kualitas Pelayanan} = t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$$

$$= -2,032 < 1,703$$

$$\text{Pendampingan} = t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$$

$$= 1,877 > 1,703$$

Kualitas Pelayanan (X1) tidak berpengaruh terhadap Peningkatan Penjualan (Y) Pendampingan (X2) berpengaruh terhadap Peningkatan Penjualan (Y).

2. Uji F (Uji Simultan)

Tabel 3.2 Hasil Uji F (Uji Simultan)
 ANOVA^a

Model	Sum of Squares		df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	86.872	2	43.436	2.146	.136 ^b
	Residual	546.494	27	20.241		
	Total	633.367	29			

Sumber: Data Primer, diolah 2023.

$$Df1 = k - 1$$

$$= 3 - 1$$

$$= 2$$

$$Df2 = n - k$$

$$= 30 - 2$$

$$= 27$$

F hitung = 2,146 F tabel = 3,35

Sehingga Fhitung < Ftabel (2,146 < 3,35) dengan nilai signifikansi 0,136 yang berarti lebih besar atau > 0,050.

Maka dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama Kualitas Pelayanan dan Pendampingan tidak berpengaruh terhadap Peningkatan Penjualan (Y).

3. Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi digunakan untuk melihat seberapa besar kontribusi variable independen Kualitas Pelayanan (X1) dan Pendampingan (X2) terhadap variabel dependen Peningkatan Penjualan (Y). Semakin tinggi R² maka akan semakin baik bagi model regresi karena variabel independen semakin mampu menjelaskan variabel terikat. Berikut ini adalah tabel hasil pengujian koefisien determinasi :

Tabel 3.3 Koefisien Determinasi
 Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.370 ^a	.137	.073	4.49895

Sumber: Data Primer, diolah 2023.

Dari tabel di atas diketahui bahwa nilai R Square sebesar 0,137 atau 13,7% artinya variabel Peningkatan Penjualan dapat dijelaskan variabel Kualitas Pelayanan dan Pendampingan sebesar 0,137 atau 13,7%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ada dalam penelitian ini.

Pembahasan

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Peningkatan Penjualan

Hasil dari uji validitas dianggap memenuhi syarat kevalidannya apabila memiliki nilai *corrected item total correlation* diatas 0,36. Oleh karena itu dari hasil uji validitas dinyatakan valid karena masing-masing pertanyaan pada variabel kualitas pelayanan memiliki nilai *corrected item total correlation* > 0,36. Kemudian pada uji reabilitas yang telah dilakukan, kualitas pelayanan dinyatakan *reliabel* karena telah memiliki nilai *Cronbach Alpha* > 0,60 dan Kualitas Pelayanan telah memperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,898 yang artinya tingkat realibilitasnya sangat tinggi. Maka dapat disimpulkan variabel dalam penelitian layak digunakan sebagai instrumen penelitian.

Berdasarkan hasil pengujian yang ditunjukkan dengan hasil uji t yang memperoleh nilai thitung $-2,032 < t_{tabel} 1,703$ dengan nilai signifikansi yang lebih kecil dari nilai probabilitas yaitu sebesar $0,052 > 0,05$ sehingga hipotesis pertama ditolak. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap peningkatan penjualan.

2. Pengaruh Pendampingan terhadap Peningkatan Penjualan

Berdasarkan hasil pengujian yang kedua yang ditunjukkan dengan hasil uji t memperoleh nilai thitung $1,877 > t_{tabel} 1,703$ dan dengan nilai signifikansi $0,071 > 0,05$ sehingga terdukung secara statistik yang artinya variabel pendampingan berpengaruh terhadap peningkatan penjualan.

Menurut (Asy'ari, 1977) pendampingan yaitu ketika usaha dijalankan, maka calon wirausaha akan didampingi oleh pendamping yang profesional, yang berfungsi sebagai pengarah maupun sekaligus pembimbing sehingga kegiatan yang digelutinya benar-benar mampu di kuasanya, maka memungkinkan diadakannya pengembangan usaha. Tahap pendampingan adalah penguatan agar usaha yang akan dikembangkan benar-benar berjalan mantap.

Oleh karena itu, sesuai dengan penelitian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa pendampingan memiliki pengaruh terhadap peningkatan penjualan. Hal ini juga sesuai dengan peran PLUT-KUMKM yang memberikan pendampingannya dalam banyak hal. Salah satu pendampingan yang paling berpengaruh yaitu terkait dengan pelaksanaan pelatihan-pelatihan yang menambah skill SDM para pelaku usaha sehingga otomatis kualitas produk juga akan meningkat dan volume penjualan yang diharapkan juga akan ikut meningkat.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pendampingan terhadap Peningkatan Penjualan

Berdasarkan hasil pengujian dapat diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar 0,0 dan $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($2,146 < 3,35$) maka hipotesis ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Pendampingan secara bersama- sama tidak berpengaruh terhadap Peningkatan Penjualan.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan diatas, dapat disimpulkan bahwa Variabel Kualitas Pelayanan (X1) tidak berpengaruh terhadap Peningkatan Penjualan (Y). Dibuktikan dengan hasil uji t yang memperoleh nilai $t_{hitung} 2,649 > t_{tabel} 2,05183$ dengan nilai signifikansi lebih kecil dari nilai probabilitas yaitu sebesar $0,015 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap Peningkatan Penjualan. Dan dari hasil pengujian disimpulkan bahwa adanya pengaruh yang positif terhadap variabel pendampingan (X1) terhadap variabel dependen Peningkatan Penjualan (Y). Dibuktikan dengan hasil uji t yang memperoleh nilai $t_{hitung} 1,877 > t_{tabel} 1,703$ dan dengan nilai signifikansi $0,071 > 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa Pendampingan berpengaruh terhadap Peningkatan Penjualan UMKM di Tulungagung. Kemudian dari hasil pengujian secara simultan Kualitas Pelayanan dan Pendampingan secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap Peningkatan Penjualan yang dibuktikan dengan hasil uji $F_{hitung} 2,146 > F_{tabel} 3,35$ dan nilai signifikansinya sebesar 0,136.

B. Saran

Berdasarkan dari kesimpulan yang telah diperoleh diatas, peneliti dapat memberikan saran-saran atau masukan yang sekiranya berguna yaitu bagi pihak lembaga yaitu Pusat Layanan Usaha Terpadu Koperasi Usaha Mikro Kecil dan Menengah (PLUT-KUMKM) Kabupaten Tulungagung, sebaiknya lebih gencar lagi untuk menambah jumlah UMKM yang dibina sehingga lebih banyak UMKM yang dapat merasakan pelayanan dan pendampingan PLUT- KUMKM Kabupaten Tulungagung dan diharapkan akan memberikan dampak yang positif bagi masyarakat khususnya para pelaku usaha. Kedua, bagi UMKM di Tulungagung, diharapkan lebih aktif dalam mencari informasi untuk kemajuan usahanya, serta mampu dan mau untuk meningkatkan kualitas SDM sendiri seperti pengembangan diri, keterampilan dan kreatifitas, pengetahuan terkait cara

meningkatkan kualitas produk, pembukuan laporan keuangan yang sesuai dengan SAK EMKM dan lain sebagainya. Selain itu, dengan adanya bentuk pelayanan dan pendampingan dari PLUT-KUMKM Kabupaten Tulungagung seperti misalnya berupa pelatihan teknis, lokakarya, workshop, studi banding, serta membangun kerjasama dengan perusahaan- perusahaan lain atau memberi kesempatan pada UMKM untuk mengikuti kegiatan promosi diharapkan dapat meningkatkan kualitas produk UMKM sehingga mampu meningkatkan penjualan produk. Dan yang terakhir, untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambah lagi sampel penelitian. Penambahan variabel atau indikator baru juga perlu dilakukan dalam penelitian yang akan datang agar dapat menghasilkan gambaran yang lebih luas tentang masalah penelitian yang sedang diteliti.

DAFTAR PUSTAKA

- Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 6(1), 94–99.
- Astutiningrum, A. I. (2019). Pengaruh Pelatihan, Pendampingan, Dan Pembinaan Pemerintah Kota Semarang Terhadap Keberhasilan Umkm Kecamatan Semarang Utara. *Skripsi Universitas Negri Semarang*.
- Chaniago, H. (2020). Analisis kualitas pelayanan, kualitas produk, dan harga pada loyalitas Konsumen nano store. *International Journal Administration, Business and Organization*, 1(2), 2020.
- Erlianti, D. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*, 1(1), 9–18.
- Novitasari, D. (2021). Upaya Peningkatan Volume Penjualan di Masa Pandemi Covid-19 melalui Optimalisasi Promosi, Harga, dan Saluran Distribusi pada Pusat Oleh-oleh Gudange Tahu Takwa. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (PENATARAN)*, 6(1), 55–63.
- PRABOWO, P. I. (2020). *PENGARUH SEBELUM DAN SESUDAH MENDAPATKAN PEMBINAAN PLUT-KUMKM TERHADAP PENINGKATAN PENDAPATAN USAHA MIKRO KECIL MENENGAH DI KABUPATEN TULUNGAGUNG*.
- Rahmiyanti, D., & Sari, D. (2022). Pengaruh Pelatihan, Pendampingan, dan Pembinaan PLUT-KUMKM Kota Kupang Terhadap Peningkatan UMKM. *Al-Buhuts Volume 18 Nomor, 1*.