

## DAFTAR ISI

|   |           |
|---|-----------|
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>  | <b>i</b>  |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>  | <b>ii</b> |
| <b>DAFTAR TABEL.....</b>  | <b>iv</b> |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>   | <b>v</b>  |
| <b>ABSTRAK .....</b>  | <b>vi</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>  |           |
| 1.1 Latar Belakang .....  | 1         |
| 1.2 Rumusan Masalah .....   | 11        |
| 1.3 Pertanyaan Penelitian .....   | 12        |
| 1.4 Tujuan Penelitian .....   | 13        |
| 1.5 Manfaat Penelitian .....  | 13        |
| 1.6 Lingkup Penelitian .....  | 14        |
| 1.7 Sistematika Penulisan.....  | 14        |
| <b>BAB II LANDASAN TEORI</b>  |           |
| 2.1 Landasan Teori .....  | 16        |
| 2.1.1 <i>Customer Relationship Management (CRM)</i> .....   | 16        |
| 2.1.2 Inovasi Produk .....  | 27        |
| 2.1.3 Kinerja UMKM.....   | 33        |
| 2.1.4 Keunggulan Bersaing .....   | 33        |
| 2.2 Kajian Penelitian Terdahulu .....   | 35        |
| 2.3 Perumusan Hipotesis .....   | 36        |
| 2.3.1 <i>Customer Relationship Management (CRM)</i> dan Kinerja UMKM.....                                   | 36        |
| 2.3.2 Inovasi Produk dan Kinerja UMKM .....   | 37        |
| 2.3.3 Keunggulan Bersaing Memediasi <i>Customer Relationship Management (CRM)</i> dan Kinerja<br>UMKM ..... | 38        |
| 2.3.4 Keunggulan Bersaing Memediasi Inovasi Produk dan Kinerja UMKM .....                                   | 39        |
| 2.3.5 Keunggulan Bersaing dan Kinerja UMKM .....  | 41        |
| 2.4 Model Penelitian .....  | 42        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN</b>  |           |
| 3.1 Jenis Penelitian .....  | 43        |
| 3.2 Lokasi Penelitian .....   | 44        |



UNIVERSITAS  
GADJAH MADA

**PENGARUH STRATEGI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) DAN INOVASI  
PRODUKTERHADAP KINERJA UMKM**

**DIMEDIASI OLEH KEUNGGULAN BERSAING (STUDI PADA UMKM DI KOTA MALANG)**

SULISTYAWATI, Amin Wibowo, S.E., M.B.A., Ph.D.,

Universitas Gadjah Mada, 2021 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

|  |    |
|--|----|
| 3.3 Variabel dan Skala Pengukuran .....              | 44 |
| 3.3.1 Variabel .....                                 | 44 |
| 3.3.2 Definisi Operasional.....                      | 45 |
| 3.3.3 Skala Pengukuran.....                          | 46 |
| 3.4 Populasi dan Sampel .....                        | 47 |
| 3.5 Teknik Pengumpulan Data .....                    | 49 |
| 3.6 Metode Pengumpulan Data.....                     | 49 |
| 3.7 Instrumen Penelitian .....                       | 49 |
| 3.8 Uji Instrumen .....                              | 50 |
| <b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b>                |    |
| 4.1 Karakteristik Responden .....                    | 59 |
| 4.2 Uji Instrumen Penelitian.....                    | 62 |
| 4.3 Analisis Data.....                               | 66 |
| 4.4 Analisis Regresi Pengaruh Langsung.....          | 69 |
| 4.5 Analisis Peran Mediasi Keunggulan Bersaing ..... | 72 |
| 4.6 Pembahasan Hasil Analisis.....                   | 73 |
| <b>BAB V PENUTUP</b>                                 |    |
| 5.1 Kesimpulan .....                                 | 84 |
| 5.1 Saran .....                                      | 85 |

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## Daftar Tabel

|   |    |
|---|----|
| Tabel 1.1 Jumlah Lima Besar UMKM. Provinsi Jawa Timur.....            | 3  |
| Tabel 2.1 Program <i>Customer Relationship Management (CRM)</i> ..... | 24 |
| Tabel 2.2 Penelitian Sebelumnya .....                                 | 35 |
| Tabel 3.1 Variabel Indikator .....                                    | 45 |
| Tabel 3.2 Skala Pengukuran.....                                       | 47 |
| Tabel 4.1 Karakteristik berdasarkan Jenis Kelamin .....               | 59 |
| Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Pada Usia .....             | 60 |
| Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....    | 61 |
| Tabel 4.4 Measurement Assesment Result .....                          | 63 |
| Tabel 4.5 Pengujian Kmo-2 dan Bartle's.....                           | 64 |
| Tabel 4.6 Uji Rotated Component Matrixa.....                          | 64 |
| Tabel 4.7 Hasil Pengujian Normalitas .....                            | 67 |
| Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinearitas .....                           | 68 |
| Tabel 4.9 Hasil Uji Regresi .....                                     | 70 |
| Tabel 4.10 Hasil Uji Regresi Berganda .....                           | 71 |
| Tabel 4.11 Hasil Uji Regresi Sederhana .....                          | 72 |

## Daftar Gambar

|  |    |
|--|----|
| Gambar 2.1 Model Penelitian.....   | 43 |
| Gambar 3.3 Diagram Jalur Pengaruh Langsung .....                           | 56 |
| Gambar 4.1 Deskripsi Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....             | 60 |
| Gambar 4.2 Kategori Responden berdasarkan Usia .....                       | 61 |
| Gambar 4.3 Grafik Kategori Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir ..... | 62 |
| Gambar 4.4 Uji Normalitas .....  | 66 |
| 4.4 Uji Heteroskedastisitas .....  | 69 |
| 4.6 Diagram Jalur Pengaruh Langsung .....                                  | 73 |
| 4.7 Hasil Statistik Sobel Pengaruh Tidak Langsung.....                     | 74 |
| 4.8 Hasil Statistik Sobel Pengaruh Tidak Langsung.....                     | 76 |