



Analisis kuantitatif tingkat kepuasan penjual terhadap pengelolaan data UMKM oleh LPM di Taman 3 Generasi

Windy Aulia Wulandari ¹, Revalina Salsabila ¹, Riski Zulkarnain ^{1*}, Nasruddin Bin Idris ¹

¹ Sistem Informasi, Universitas Mulia, Indonesia

*Corresponding Author: riski@universitasmulia.ac.id

Abstract: This research stems from the need for accuracy and efficiency in the management of Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs) data by the Community Empowerment Institute (LPM), which plays a crucial role in local economic development in public areas. The primary focus of this study is to assess the level of satisfaction of vendors in Taman 3 Generasi regarding the performance of data management by LPM Sepinggan Raya. The methodology applied in this research is quantitative, with data collection through the distribution of questionnaires to MSMEs. The analysis used the Customer Satisfaction Index (CSI) method to obtain a measure of overall user satisfaction. The findings of the study indicate that the merchant satisfaction index is at 82.35%, which is categorized as Very Satisfied. The innovation of this research lies in the empirical assessment of the role of community institutions in managing vendor data in urban public areas. Based on the findings, it can be concluded that the management of MSME data by LPM Sepinggan Raya has been successful and has provided a very high level of satisfaction for business owners. This high level of satisfaction reflects that the implemented data management system is aligned with the needs of sellers in supporting their business operations. However, LPM is expected to continue to increase the speed of updating and upgrading data to maintain service quality and can be continuously improved, thus maximizing LPM's contribution to driving local economic development.

Keywords: Vendor Satisfaction, MSME Data Management, LPM, Customer Satisfaction Index

Abstrak: Penelitian ini bermula dari kebutuhan akan akurasi serta efisiensi dalam pengelolaan data Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) oleh Lembaga Pemberdayaan Masyarakat (LPM), yang berperan penting dalam perkembangan ekonomi lokal di wilayah publik. Fokus utama dari studi ini ialah untuk menilai tingkat kepuasan para pedagang di Taman 3 Generasi terkait dengan performa pengelolaan data oleh LPM Sepinggan Raya. Metodologi yang diterapkan dalam penelitian adalah kuantitatif, dengan cara pengumpulan data melalui distribusi kuesioner kepada pelaku UMKM. Analisis yang dilakukan menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) untuk mendapatkan ukuran kepuasan pengguna secara keseluruhan. Temuan dari penelitian menunjukkan bahwa indeks kepuasan pedagang berada di angka 82,35%, yang berada pada kategori Sangat Puas. Inovasi dari penelitian ini terletak pada penilaian empiris mengenai peran lembaga masyarakat dalam pengelolaan data pedagang di area publik perkotaan. Berdasarkan temuan yang diperoleh, dapat disimpulkan bahwa pengelolaan data UMKM oleh LPM Sepinggan Raya telah berlangsung dengan baik dan memberikan tingkat kepuasan yang sangat tinggi bagi para pelaku usaha. Tingginya kepuasan ini mencerminkan bahwa sistem pengelolaan data yang diterapkan telah sesuai dengan kebutuhan penjual dalam mendukung operasional bisnis mereka. Akan tetapi, LPM diharapkan untuk terus meningkatkan kecepatan dalam memperbarui dan memutakhirkan data agar kualitas layanan tetap terjaga dan dapat ditingkatkan secara berkelanjutan, sehingga kontribusi LPM dalam mendorong pembangunan ekonomi lokal dapat menjadi lebih maksimal.

Kata Kunci: Kepuasan Penjual, Pengelolaan Data UMKM, LPM, Indeks Kepuasan Pelanggan

Pendahuluan

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) memiliki kontribusi yang signifikan terhadap perkembangan ekonomi baik di tingkat nasional maupun daerah [2]. Keberlangsungan UMKM

sangat dipengaruhi oleh seberapa puas pelaku usaha terhadap layanan yang mereka terima, terutama dalam hal pengelolaan data dan dukungan dari lembaga pendamping [9]. Kepuasan dari pelaku UMKM berperan penting dalam meningkatkan kinerja usaha dan mempertahankan keberlangsungan bisnis dalam jangka Panjang [3].

Namun, dalam kenyataannya, pengelolaan data UMKM masih mengalami berbagai tantangan, seperti ketidakberaturan data, kurangnya akurasi, dan tidak adanya pembaruan secara berkala. Situasi ini bisa menghambat perencanaan untuk program pemberdayaan serta pengambilan keputusan yang strategis [8]. Oleh karena itu, sangat diperlukan sistem pengelolaan data yang mampu menghasilkan informasi berkualitas tinggi dan mudah diakses [11].

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa penerapan Sistem Informasi Manajemen (MIS) memberikan kontribusi nyata terhadap efisiensi pengelolaan data UMKM dalam berbagai dimensi, seperti akurasi catatan, kecepatan layanan, dan dukungan pengambilan keputusan yang berbasis bukti data. Implementasi MIS tidak hanya berdampak pada proses administratif tetapi juga meningkatkan kualitas informasi, yang pada gilirannya mempermudah perencanaan dan pengembangan usaha secara berkelanjutan [1].

Lembaga Pemberdayaan Masyarakat (LPM) berfungsi sebagai fasilitator dalam melakukan pendataan dan pendampingan terhadap UMKM di tingkat lokal. Keberhasilan dalam sistem pendataan bukan hanya dipengaruhi oleh teknologi yang ada, tetapi juga oleh mutu sistem, kualitas informasi yang tersedia, serta tingkat pelayanan yang dirasakan oleh para pengguna. Model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean menyatakan bahwa mutu dari sistem dan informasi memiliki dampak langsung pada kepuasan pengguna [5], [10].

Dalam konteks penelitian sistem dan data, evaluasi kualitas sistem informasi UMKM telah banyak dilakukan melalui model kualitas perangkat lunak seperti ISO/IEC 25010, yang menilai karakteristik seperti keterandalan, kesesuaian fungsi, dan tingkat kegunaan aplikasi. Pendekatan semacam ini menunjukkan bahwa aspek teknis dan kualitas data informasi merupakan komponen penting dalam menentukan keberhasilan sistem serta tingkat kepuasan pengguna [16].

Dalam konteks rekayasa data, pengelolaan data UMKM tidak hanya berfungsi sebagai aktivitas administratif, tetapi juga sebagai fondasi utama bagi pengembangan sistem informasi, analitik data, dan kecerdasan artifisial. Data UMKM yang terstruktur, akurat, dan mutakhir memungkinkan pemanfaatan lebih lanjut seperti pemetaan potensi usaha, rekomendasi kebijakan, serta pengambilan keputusan berbasis data. Oleh karena itu, evaluasi kepuasan pengguna terhadap sistem pengelolaan data menjadi langkah awal yang penting dalam menilai kesiapan data UMKM untuk dikembangkan ke arah sistem cerdas berbasis data.

Di samping itu, kualitas pelayanan merupakan aspek yang sangat penting dalam membangun kepuasan pengguna layanan. Model SERVQUAL menguraikan bahwa dimensi seperti keandalan, reaktifitas, jaminan, empati, dan bukti fisik dapat memengaruhi persepsi mengenai kepuasan. Berdasarkan hal itu, tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat kepuasan para penjual UMKM terhadap pengelolaan data dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh LPM di Taman 3 Generasi.

Metodologi

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain penelitian deskriptif. Pendekatan kuantitatif dipilih untuk mengukur tingkat kepuasan penjual UMKM terhadap pengelolaan data dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Lembaga Pemberdayaan Masyarakat (LPM) secara objektif dan terukur.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penjual UMKM yang terdaftar dan aktif dalam kegiatan pendataan di Taman 3 Generasi. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling, dengan kriteria responden merupakan penjual UMKM yang telah mengikuti proses pendataan dan menerima pelayanan dari LPM. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 32 penjual UMKM.

Instrumen penelitian berupa kuesioner tertutup dengan skala Likert lima poin, mulai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju. Variabel penelitian terdiri atas kualitas sistem pengelolaan data, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan sebagai variabel independen, serta kepuasan penjual UMKM sebagai variabel dependen. Indikator pengukuran disusun berdasarkan konsep kepuasan pengguna dan kualitas pelayanan yang relevan dengan konteks UMKM [14].

Sebelum dilakukan analisis data, instrumen penelitian diuji melalui uji validitas dan uji reliabilitas untuk memastikan keakuratan dan konsistensi pengukuran. Analisis data dilakukan secara deskriptif untuk menggambarkan karakteristik responden dan tingkat kepuasan, serta perhitungan indeks kepuasan menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) guna mengetahui tingkat kepuasan penjual UMKM secara keseluruhan.

Dalam perspektif rekayasa data, metode Customer Satisfaction Index (CSI) digunakan sebagai instrumen evaluatif awal untuk menilai kualitas sistem pengelolaan data UMKM dari sudut pandang pengguna. Evaluasi ini berfungsi sebagai dasar untuk mengidentifikasi kesiapan data sebelum dilakukan pengembangan lanjutan seperti integrasi sistem informasi, pemanfaatan analitik data, maupun penerapan kecerdasan artifisial dalam pengelolaan UMKM. Hasil pengukuran CSI juga memberikan gambaran awal mengenai kesesuaian dengan kebutuhan pengguna serta potensi perbaikan pada aspek pengelolaan dan pemanfaatan data.

Beberapa studi menggunakan Customer Satisfaction Index (CSI) sebagai indikator kuantitatif dalam menilai kualitas dan efektivitas sistem layanan, yang mencakup dimensi kualitas informasi, kualitas layanan, dan performance sistem. Penggunaan CSI memungkinkan pengukuran kepuasan secara komprehensif sebagai refleksi dari tingkat kecocokan sistem terhadap kebutuhan pengguna [17].

Hasil dan Pembahasan

Hasil

Penelitian ini melibatkan 32 penjual UMKM yang aktif mengikuti proses pendataan oleh Lembaga Pemberdayaan Masyarakat (LPM) di Taman 3 Generasi. Berdasarkan karakteristik responden, seluruh responden merupakan pelaku UMKM yang telah merasakan langsung proses pendataan dan pelayanan LPM, sehingga data yang diperoleh dinilai representatif untuk menggambarkan tingkat kepuasan penjual UMKM.

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan pada variabel kualitas pengelolaan data, kualitas pelayanan, dan kepuasan penjual UMKM memiliki nilai corrected item-total correlation di atas 0,30, sehingga seluruh item dinyatakan valid. Nilai korelasi tertinggi terdapat pada indikator daya tanggap petugas LPM terhadap pertanyaan dan keluhan penjual, yang menunjukkan bahwa responsivitas pelayanan merupakan aspek yang sangat dirasakan oleh responden.

Uji reliabilitas instrumen penelitian menunjukkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,899 untuk variabel kualitas pengelolaan data dan kualitas pelayanan, serta sebesar 0,842 untuk variabel kepuasan penjual UMKM. Nilai tersebut berada di atas batas minimum 0,70, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh instrumen penelitian memiliki tingkat konsistensi yang tinggi dan layak digunakan dalam analisis lebih lanjut.

Berdasarkan hasil analisis tingkat kepuasan menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI), diperoleh nilai indeks kepuasan penjual UMKM sebesar 82,35%. Nilai tersebut berada pada kategori "Sangat Puas", yang menunjukkan bahwa secara umum penjual UMKM merasa puas terhadap pengelolaan data dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh LPM. Temuan ini mengindikasikan bahwa sistem pendataan yang diterapkan telah berjalan dengan baik, meskipun masih terdapat ruang untuk peningkatan, khususnya pada aspek kecepatan pembaruan data.

Pembahasan

Pembahasan penelitian ini diarahkan untuk menjawab rumusan masalah yang telah ditetapkan, yaitu menganalisis tingkat kepuasan penjual UMKM terhadap pengelolaan data dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Lembaga Pemberdayaan Masyarakat (LPM) di Taman 3 Generasi. Analisis dilakukan dengan mengaitkan temuan empiris penelitian dengan teori serta hasil penelitian terdahulu yang relevan agar diperoleh pemahaman yang komprehensif terhadap fenomena yang diteliti [2], [7].

Berdasarkan rumusan masalah pertama mengenai tingkat kepuasan penjual UMKM terhadap pengelolaan data, hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap sistem pendataan yang diterapkan oleh LPM. Indikator kemudahan penggunaan sistem, kerapian pencatatan data, serta keamanan data memperoleh

nilai korelasi yang tinggi, yang menunjukkan bahwa kualitas sistem pengelolaan data berkontribusi nyata terhadap kepuasan penjual UMKM. Temuan ini sejalan dengan model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean yang menyatakan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh langsung terhadap kepuasan pengguna [5]. Selain itu, pengelolaan data yang baik mendukung pengambilan keputusan usaha dan peningkatan kinerja pemasaran UMKM melalui pemanfaatan informasi yang akurat dan relevan [4], [8].

Rumusan masalah kedua berkaitan dengan kualitas pelayanan LPM dalam membentuk kepuasan penjual UMKM. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan menjadi faktor yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan responden. Indikator daya tanggap petugas LPM terhadap pertanyaan dan keluhan penjual memiliki nilai korelasi tertinggi, yang mengindikasikan bahwa kecepatan dan ketepatan pelayanan sangat menentukan persepsi kepuasan. Temuan ini mendukung konsep SERVQUAL yang menekankan bahwa dimensi keandalan, daya tanggap, empati, dan jaminan merupakan penentu utama kualitas pelayanan jasa [14]. Penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa pelayanan yang baik mampu meningkatkan kepuasan serta loyalitas pelaku UMKM terhadap lembaga pendamping [2], [12].

Rumusan masalah ketiga berkaitan dengan tingkat kepuasan penjual UMKM secara keseluruhan terhadap pengelolaan data dan pelayanan LPM. Hasil perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI) menunjukkan nilai sebesar 82,35%, yang berada pada kategori "Sangat Puas". Nilai ini menunjukkan bahwa secara umum kinerja pengelolaan data dan pelayanan LPM telah memenuhi harapan penjual UMKM. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa nilai CSI di atas 80% mencerminkan tingkat kepuasan pengguna yang tinggi terhadap suatu layanan [7], [15]. Meskipun demikian, beberapa responden masih menyoroti perlunya peningkatan kecepatan pembaruan data agar informasi yang dihasilkan tetap relevan dan mutakhir.

Penelitian lain menemukan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi memiliki hubungan signifikan dengan tingkat kepuasan pengguna. Dengan kata lain, semakin baik kualitas sistem informasi dan data yang tersedia, semakin tinggi tingkat kepuasan stakeholder terhadap penggunaan sistem tersebut. Temuan ini sejalan dengan interpretasi hasil CSI dalam penelitian ini, yang menunjukkan bahwa kualitas pengelolaan data UMKM memengaruhi persepsi pengguna terhadap kinerja sistem secara keseluruhan [6].

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menegaskan bahwa kepuasan penjual UMKM dipengaruhi oleh sinergi antara kualitas sistem pengelolaan data, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan. Temuan ini memperkuat hasil penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa kepuasan UMKM tidak hanya ditentukan oleh aspek teknologi, tetapi juga oleh kualitas interaksi dan pelayanan yang diberikan oleh lembaga pendamping [9], [13]. Oleh karena itu, peningkatan kepuasan penjual UMKM memerlukan pendekatan holistik yang mencakup pengembangan sistem pendataan yang andal serta peningkatan kompetensi dan responsivitas sumber daya manusia di LPM.

Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa kepuasan pengguna terhadap pengelolaan data memiliki implikasi penting dalam konteks pengembangan sistem berbasis data. Tingginya tingkat kepuasan menandakan bahwa proses pendataan yang dilakukan telah memenuhi aspek dasar rekayasa data, seperti keteraturan, konsistensi, dan keandalan data. Dengan demikian, data UMKM yang dikelola oleh LPM memiliki potensi untuk dikembangkan lebih lanjut ke dalam sistem analitik dan kecerdasan artifisial, seperti klasifikasi UMKM, prediksi perkembangan usaha, dan sistem rekomendasi program pemberdayaan berbasis data.

Tabel 1. Uji Validitas Variabel X dan Y

ITEM	CORRECTED ITEM-TOTAL CORRELATION	KEPUTUSAN
X1-Informasi yang diberikan tepat dan akurat	0,644	Valid
X2-Informasi terkait pendataan mudah dipahami	0,658	Valid
X3-Informasi sesuai kebutuhan	0,515	Valid

X4-Data UMKM sudah akurat dan sesuai	0,655	Valid
X5-LPM cepat tanggap dalam menanggapi pertanyaan dan keluhan	0,831	Valid
X6-LPM melayani penjual dengan baik	0,540	Valid
X7-LPM bersedia membantu penjual	0,676	Valid
X8-Pendataan UMKM dilakukan secara teratur dan sistematis	0,584	Valid
X9-Pendataan tidak sulit dilakukan	0,746	Valid
X10-Data usaha dicatat dengan rapi	0,621	Valid
X11-Data usaha aman didata oleh LPM	0,469	Valid
Y1-Puas dengan ketepatan data UMKM	0,598	Valid
Y2-Pelayanan LPM sesuai harapan	0,736	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas instrumen menggunakan Corrected Item–Total Correlation, seluruh item pernyataan pada variabel kualitas pengelolaan data, kualitas pelayanan, dan kepuasan penjual UMKM menunjukkan nilai koefisien korelasi lebih besar dari nilai r-tabel, sehingga seluruh item dinyatakan valid.

Nilai corrected item–total correlation pada variabel kualitas informasi dan pengelolaan data (X1–X4, X8–X11) berada pada rentang 0,469 hingga 0,746, yang menunjukkan bahwa setiap indikator mampu merepresentasikan konstruk yang diukur secara konsisten. Item dengan nilai korelasi tertinggi pada kelompok ini adalah pernyataan “Pendataan tidak ribet” (X9) dengan nilai sebesar 0,746, yang mengindikasikan bahwa kemudahan proses pendataan merupakan aspek penting yang dirasakan oleh penjual UMKM.

Pada variabel kualitas pelayanan (X5–X7), seluruh item juga dinyatakan valid dengan nilai korelasi antara 0,540 hingga 0,831. Nilai tertinggi terdapat pada item “LPM cepat menanggapi pertanyaan dan keluhan” (X5) dengan nilai 0,831, yang menunjukkan bahwa daya tanggap petugas LPM memiliki kontribusi yang sangat kuat dalam membentuk persepsi responden terhadap kualitas pelayanan.

Sementara itu, variabel kepuasan penjual UMKM (Y1–Y2) menunjukkan nilai korelasi sebesar 0,598 dan 0,736, yang mengindikasikan bahwa kedua item tersebut valid dan mampu mengukur tingkat kepuasan penjual terhadap ketepatan data UMKM dan pelayanan yang diberikan oleh LPM.

Dengan demikian, seluruh item pernyataan dalam kuesioner penelitian ini dinyatakan valid dan layak digunakan pada tahap analisis selanjutnya.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.899	11

Gambar 1. Uji Reliabilitas Variabel X

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.842	4

Gambar 2. Uji Reliabilitas Variabel Y

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen penelitian dalam mengukur variabel yang diteliti. Pengujian reliabilitas pada penelitian ini menggunakan metode Cronbach's Alpha, dengan kriteria bahwa suatu instrumen dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,70.

Berdasarkan hasil pengujian, instrumen yang mengukur variabel kualitas pengelolaan data dan kualitas pelayanan yang terdiri dari 11 item pernyataan memperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,899. Nilai tersebut menunjukkan tingkat reliabilitas yang sangat tinggi, sehingga seluruh item pernyataan pada variabel tersebut dinyatakan reliabel dan memiliki konsistensi internal yang sangat baik.

Selanjutnya, instrumen yang mengukur variabel kepuasan penjual UMKM yang terdiri dari 4 item pernyataan memperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,842. Nilai ini juga berada di atas batas minimum yang ditetapkan, sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen kepuasan penjual UMKM memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi dan layak digunakan dalam penelitian.

Dengan demikian, hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh instrumen penelitian ini konsisten, stabil, dan dapat dipercaya untuk digunakan pada tahap analisis data selanjutnya.

Kesimpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa pengelolaan data UMKM yang dilakukan oleh LPM di Taman 3 Generasi telah berjalan dengan baik dan memperoleh tingkat kepuasan pengguna yang sangat tinggi dengan nilai CSI sebesar 82,35%. Kualitas sistem pengelolaan data dan kualitas pelayanan terbukti berkontribusi positif terhadap kepuasan penjual UMKM. Dari perspektif rekayasa data, hasil ini menunjukkan bahwa data UMKM yang dikelola memiliki tingkat kesiapan yang baik untuk dikembangkan lebih lanjut ke dalam sistem informasi, analitik data, dan kecerdasan artifisial. Oleh karena itu, LPM disarankan untuk meningkatkan integrasi sistem pendataan serta memanfaatkan teknologi berbasis data guna mendukung pengambilan keputusan dan pengembangan UMKM secara berkelanjutan.

Penutup

Penulis mengucapkan terima kasih kepada dosen pengampuh mata kuliah Metodologi Penelitian atas arahan, serta masukan yang diberikan selama proses penelitian dan penulisan artikel ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Lembaga Pemberdayaan Masyarakat (LPM) dan seluruh pemilik usaha UMKM yang telah berpartisipasi dan mendukung terlaksananya penelitian ini.

Referensi

- [1] Tim Peneliti. (2025). Pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen untuk Efisiensi Pengelolaan UMKM. JUKONI: Jurnal Konsep Bisnis Dan Manajemen.
- [2] N. T. Putri and S. A. Sinaga, "Pentingnya Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan terhadap Keberlangsungan Bisnis UMKM," *Journal of Management and Innovation Entrepreneurship*, vol. 1, no. 3, pp. 1–12, 2024.
- [3] S. W. Arista and H. Fitriyah, "Enhancing Sales through Marketing Strategy and Customer Satisfaction in Culinary MSMEs," *Indonesian Journal of Law and Economics Review*, vol. 19, no. 3, pp. 1140–1152, 2024.
- [4] W. H. Gunawan, "Peningkatan Kinerja Pemasaran Melalui Hubungan Pelanggan Dan Sistem Informasi Pada UMKM Kuliner Halal Di Kota Cirebon." [Online]. Available: <http://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jie>

- [5] W. DeLone and E. McLean, "The DeLone and McLean Model of Information Systems Success," *Journal of Management Information Systems*, vol. 19, no. 4, pp. 9–30, 2003.
- [6] Tim Peneliti. (2025). Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna. Jurnal Informasi Akuntansi (JIA) PKN STAN.
- [7] M. Fadillah, "Analisis Kepuasan Konsumen Menggunakan CSI," *Jurnal Manajemen Bisnis*, vol. 14, no. 3, pp. 1220–1230, 2025.
- [8] Suhera and T. Nasiatin, "Customer Management and Marketing Performance of MSMEs," *Journal of Social and Economic Research*, vol. 4, no. 3, pp. 345–355, 2023.
- [9] Yusroaini and K. Imtihan, "Analisis Kepuasan UMKM Pengguna Social Commerce," *Innovative Journal of Social Science Research*, vol. 4, no. 3, pp. 18354–18363, 2024.
- [10] I. Ghozali, *Partial Least Squares Konsep dan Aplikasi*. Badan Penerbit UNDIP, 2021.
- [11] Siregar, A. N., & Nasution, M. I. P. (2024). Pengaruh Pengolahan Data terhadap Kualitas Informasi dalam Pengambilan Keputusan. Jurnal Maeswara.
- [12] R. Lubis and Nazaruddin, "Analisis Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen UMKM," *Matrik*, vol. 25, no. 2, pp. 8685–8698, 2024.
- [13] A. Setiawan and A. Nabela, "Analysis of E-commerce Utilization on MSMEs," *SEEJ*, vol. 6, no. 2, pp. 12697–12710, 2023.
- [14] A. Parasuraman, V. Zeithaml, and L. Berry, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Service Quality," *Journal of Retailing*, vol. 62, no. 1, pp. 12–40, 1985.
- [15] F. Rahman and I. Mukhlis, "Analysis of Micro Small Enterprises Customer Satisfaction," *International Journal of Scientific Multidisciplinary Research*, vol. 1, no. 3, pp. 167–180, 2023.
- [16] Tim Peneliti. (2025). Evaluasi Kualitas Aplikasi Keuangan UMKM Menggunakan ISO/IEC 25010. REMik: Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Informatika.
- [17] Tim Peneliti. (2022). Optimalisasi Kinerja Website dengan Customer Satisfaction Index (CSI). AISYAH: Journal of Informatics and Systems.