DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI i
HALAMAN PERSETUJUAN ii
HALAMAN PENGESAHAN iii
HALAMAN PERSEMBAHAN iv
MOTTO v
KATA PENGANTAR vi
DAFTAR ISI vii
DAFTAR TABEL x
DAFTAR GAMBAR xi
DAFTAR LAMPIRAN xii
ABSTRAK xiii
ABSTRACT xv
BAB I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang 1
B. Perumusan Masalah 7
C. Tujuan Penelitian 7
D. Manfaat Penelitian 8
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA KONSEP DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS 10
A. Kajian Teori 10
1. UMKM (Usaha Mikro, Kecil, Menengah) 10
2. Transformasi Digital 11
3. Pengalaman Pelanggan 12
4. Inovasi Teknologi Informasi 14
5. Kinerja UMKM 15
B. Penelitian Terdahulu 17
1. Transformasi Digital terhadap Kinerja UMKM 17
2. Pengalaman Pelanggan terhadap Kinerja UMKM 18
3. Inovasi Teknologi Informasi terhadap Kinerja UMKM 18
4. Ringkasan Penelitian Terdahulu 19
C. Hubungan Antar Variabel 20

1. Pengaruh Transformasi Digital terhadap Kinerja UMKM 20
2. Pengalaman Pelanggan terhadap Kinerja UMKM..... 21
3. Pengaruh Inovasi Teknologi Informasi terhadap Kinerja UMKM 22
D. Kerangka Konsep Penelitian 23
E. Hipotesis Penelitian 23
BAB III METODE PENELITIAN 24
A. Pendekatan Penelitian..... 24
B. Tempat Penelitian 24
C. Metode Pengambilan Sampel 25
E. Metode Pengambilan Data 27
1. Jenis dan Sumber Data..... 27
2. Metode Pengumpulan Data..... 27
3. Skala dan Pengukuran Data 28
F. Definisi Operasional..... 28
1. Transformasi Digital 28
2. Pengalaman Pelanggan 29
3. Inovasi Teknologi Informasi..... 29
4. Kinerja UMKM 30
G. Metode Analisis Data 32
1. Analisis Statistik Deskriptif..... 32
2. Analisis Statistik Inferensial..... 34
3. Pengujian Hipotesis..... 36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 38
A. Karakteristik Reponden 38
B. Deskripsi Variabel Penelitian 40
1. Transformasi Digital (X1) 41
2. Pengalaman Pelanggan (X2)..... 44
3. Inovasi Teknologi Informasi (X3) 47
4. Kinerja UMKM (Y)..... 50
D. Uji Konstruk Penelitian 53
1. Uji Validitas Konvergen 54
2. Uji Diskriminan Konstruk Penelitian 60
3. Uji Reliabilitas Konstruk Penelitian 62

D. Analisis SEM dengan *Partial Least Square* 63
1. Evaluasi Model Struktural 63
2. Pengujian Hipotesis 64
F. Pembahasan Hasil Penelitian 65
1. Pengaruh Transformasi Digital terhadap Kinerja UMKM 66
2. Pengaruh Pengalaman Pelanggan terhadap Kinerja UMKM 68
3. Pengaruh Inovasi Teknologi Informasi terhadap Kinerja UMKM 71
BAB V KESIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN 74
A. Kesimpulan 74
B. Keterbatasan Pelitian 75
C. Saran 75
DAFTAR PUSTAKA 77