

SKRIPSI

**PENGARUH PROMOSI, INOVASI PRODUK DAN INOVASI LAYANAN
TERHADAP *BUSINESS SUSTAINABILITY* PADA TOKO *BAKERY* DI
KOTA BANJARBARU**



**Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan dalam Memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen**

Oleh:

Jenet Jessica Laura Millenia Kumayas

NIM: 1810312320028

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN**

2024

LEMBAR LEGALITAS

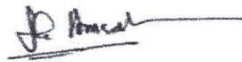
**PENGARUH PROMOSI, INOVASI PRODUK DAN INOVASI LAYANAN
TERHADAP *BUSINESS SUSTAINABILITY* PADA TOKO *BAKERY* DI
KOTA BANJARBARU**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Jenet Jessica Laura Millenia Kumayas
NIM. 1810312320028

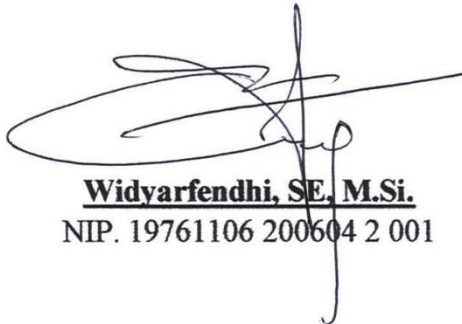
Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 29 Januari 2024 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Dosen Pembimbing



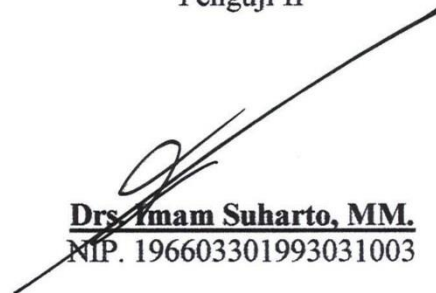
Dr. Hastin Umi Anisah, SE, MM.
NIP. 19780714 200312 2 002

Penguji I



Widyarfendhi, SE, M.Si.
NIP. 19761106 200604 2 001

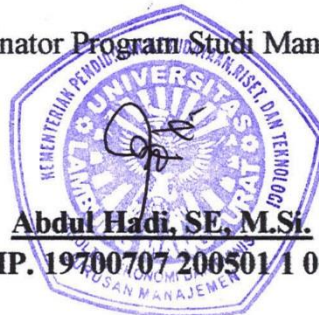
Penguji II



Drs. Imam Suharto, MM.
NIP. 196603301993031003

Mengetahui

Koordinator Program Studi Manajemen



Abdul Hadi, SE, M.Si.
NIP. 19700707 200501 1 001

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
BANJARMASIN

Nama : Jenet Jessica Laura Millenia Kumayas
NIM : 1810312320028
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Promosi, Inovasi Produk Dan Inovasi Layanan Terhadap *Business Sustainability* Pada Toko *Bakery* Di Kota Banjarbaru
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Kewirausahaan
Ujian Dilaksanakan : 29 Januari 2024
Waktu Ujian : 10.30 WITA – Selesai

TIM PENGUJI

Pembimbing : Dr. Hastin Umi Anisah, SE., MM. ()
Penguji I : Widyarfendhi, SE, M.Si. ()
Penguji II : Drs. Imam Suharto, MM. ()

LEMBAR BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI

Berdasarkan hasil ujian yang telah dilaksanakan oleh Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat di bawah ini:

Nama : Jenet Jessica Laura Millenia Kumayas
NIM : 1810312320028
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Promosi, Inovasi Produk Dan Inovasi Layanan Terhadap *Business Sustainability* Pada Toko *Bakery* Di Kota Banjarbaru
Mata Kuliah : Manajemen Kewirausahaan
Pokok
Waktu Ujian : 29 Januari 2024, 10.30 WITA
Tempat Ujian : Ruang Ujian FEB ULM

Disetujui oleh dosen pembimbing.

Demikian berita acara perbaikan skripsi yang telah mendapatkan persetujuan.

Banjarmasin, 25 Maret 2024

Mahasiswa

Dosen Pembimbing

Jenet Jessica Laura Millenia K

NIM. 1810312320028

Dr. Hastin Umi Anisah, SE, MM

NIP. NIP. 19780714 200312 2 002

Mengetahui
Koordinator Program Studi Manajemen



Abdul Hadi, SE, M.Si

NIP. 19700707 200501 1 001

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian yang telah saya lakukan. Segala kutipan dan bantuan dari berbagai sumber telah diungkapkan sebagaimana mestinya. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan untuk keperluan lain oleh siapapun juga. Apabila di kemudian hari ternyata pernyataan saya ini tidak benar, maka saya bersedia menerima akibat hukum dari ketidakbenaran pernyataan tersebut.

Banjarmasin, 25 Maret 2024

Yang membuat pernyataan,



Jenet Jessica Laura M. K

NIM. 1810312320028

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT. yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga peneliti bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Promosi, Inovasi Produk Dan Inovasi Layanan Terhadap Business Sustainability Pada Toko Bakery Di Kota Banjarbaru”**. Skripsi ini ditulis sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat.

Tidak lupa peneliti juga mengucapkan terima kasih banyak atas bantuan dari berbagai pihak yang telah berkontribusi, baik berupa waktu, saran, kritik, dorongan maupun pikirannya selama penyusunan skripsi ini. Pada penelitian skripsi ini, tentunya peneliti menemukan berbagai hambatan, akan tetapi berkat bantuan, arahan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, akhirnya skripsi ini dapat selesai dengan baik. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan memiliki banyak kekurangan. Namun, dengan segala kekurangan dan keterbatasan, peneliti berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi siapa pun yang membacanya.

Peneliti mengucapkan terima kasih banyak kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Ahmad Yunani, SE, M.Si Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Abdul Hadi, SE, M.Si Selaku Koordinator Progam Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat.
3. Ibu Dr. Hastin Umi Anisah, SE, MM Selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan bimbingan, ilmu dan pengetahuan, dorongan, motivasi, kritik, saran, dan waktu kepada peneliti, sehingga skripsi ini bisa terselesaikan.

4. Bapak Widyarfendhi, SE, M.Si Selaku Dosen Penguji I yang bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan saran dan masukan kepada peneliti agar penelitian ini menjadi lebih baik.
 5. Bapak Drs. Imam Suharto, MM Selaku Dosen Penguji II yang bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan saran dan masukan kepada peneliti agar penelitian ini menjadi lebih baik.
 6. Seluruh Dosen Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat yang telah bersedia memberikan ilmunya kepada peneliti.
 7. Ucapan terimakasih kepada keluarga besar, yang selalu memberikan dukungan baik secara materi maupun non materi hingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini hingga selesai.
 8. Terimakasih kepada seluruh pihak yang tidak bisa peneliti sebutkan satu-persatu, terimakasih karena telah membantu peneliti dalam penelitian ini, hingga dapat terselesaikan.
- . Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi peneliti, perusahaan dan seluruh pembaca.

Banjarmasin, 25 Maret 2024



Jenet Jessica Laura Millenia, K

NIM. 1810312320028

ABSTRACT

Jenet Jessica Laura, MK (2024). *The Influence of Promotion, Product Innovation and Service Innovation on Business Sustainability in Bakery Shops in Kota Banjarbaru* Supervisor: Hastin Umi Anisah

This research aims to examine the partial influence of promotion, product innovation and service innovation on business sustainability at Bakery Shops in Kota Banjarbaru.

The type of research used in this research is quantitative research and is cause and effect or causal in looking at the relationship of variables to the object under study. The population in this study were all bakery shop owners in Kota Banjarbaru, totaling 38 people. The sampling technique used in this research is non-probability sampling with a saturated sampling technique. The respondents in this study were 38 bakery shop owners in Kota Banjarbaru. The data collection technique uses a questionnaire. The data analysis technique used in this research is multiple linear regression with the application of the SPSS Statistics 26 program.

The test results show that there is a positive and significant influence of promotion on business sustainability, there is a positive and significant influence of innovation services on business sustainability and there is a positive and significant influence of innovation services on business sustainability at Bakery Shops in Kota Banjarbaru.

Keywords: *Promotion, Product Innovation, Service Innovation and Business Sustainability*

ABSTRAK

Jenet Jessica Laura, M. K (2024). Pengaruh Promosi, Inovasi Produk dan Inovasi Layanan terhadap *Business Sustainability* pada Toko *Bakery* di Kota Banjarbaru. Pembimbing : Hastin Umi Anisah

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh promosi, inovasi produk dan inovasi layanan secara parsial terhadap *business sustainability* pada Toko *Bakery* di Kota Banjarbaru.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dan bersifat sebab dan akibat atau kausal dalam melihat hubungan variabel terhadap obyek yang diteliti. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pemilik toko *bakery* di Kota Banjarbaru, berjumlah 38 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis *non-probability sampling* dengan teknik sampel jenuh. Responden pada penelitian ini berjumlah 38 pemilik toko *bakery* di Kota Banjarbaru. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda dengan aplikasi program SPSS Statistic 26.

Hasil uji t menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan promosi terhadap *business sustainability*, adanya pengaruh positif dan signifikan inovasi layanan terhadap *business sustainability* dan adanya pengaruh positif dan signifikan inovasi layanan terhadap *business sustainability* pada Toko *Bakery* di Kota Banjarbaru.

Kata Kunci : Promosi, Inovasi Produk, Inovasi Layanan dan *Business Sustainability*

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUL	i
LEMBAR LEGALITAS	ii
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI	iii
LEMBAR BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI	iv
SURAT PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRACT	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.5 Sistematika Pembahasan	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Landasan Teori	14
2.1.1 Business Sustainability	14
2.1.1.1 Pengertian Business Sustainability	14
2.1.1.2 Faktor-Faktor Business Sustainability	15
2.1.1.3 Indikator Business Sustainability	16
2.1.2 Promosi	17
2.1.2.1 Pengertian Promosi	17
2.1.2.2 Faktor-Faktor Promosi	18
2.1.2.3 Indikator Promosi	20
2.1.3 Inovasi Produk	21
2.1.3.1 Pengertian Inovasi Produk	21
2.1.3.2 Faktor-Faktor Inovasi Produk	22
2.1.3.3 Indikator Inovasi Produk	22
2.1.4 Inovasi Layanan	24

2.1.4.1	Pengertian Inovasi Layanan	24
2.1.4.2	Faktor-Faktor Inovasi Layanan	25
2.1.4.3	Indikator Inovasi Layanan.....	26
2.2	Keterkaitan Antar Variabel	27
2.2.1	Keterkaitan Promosi terhadap Business Sustainability	27
2.2.2	Keterkaitan Variabel Inovasi Produk terhadap Business Sustainability	28
2.2.3	Keterkaitan Variabel Inovasi Layanan terhadap Business Sustainability	29
2.3	Hasil Penelitian Sebelumnya	31
BAB III	KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN	38
3.1	Kerangka Konseptual	38
3.2	Hipotesis Penelitian.....	39
3.2.1	Pengaruh Promosi terhadap Business Sustainability.....	39
3.2.2	Pengaruh Inovasi Produk terhadap Online Business Sustainability	40
3.2.3	Pengaruh Inovasi Layanan terhadap Business Sustainability	41
BAB IV	METODE PENELITIAN	43
4.1	Ruang Lingkup Penelitian	43
4.2	Jenis Penelitian	43
4.3	Tempat/Lokasi Penelitian.....	43
4.4	Unit Analisis.....	43
4.5	Populasi Dan Sampel.....	44
4.5.1	Populasi	44
4.5.2	Sampel.....	44
4.6	Variabel Dan Definisi Operasional	45
4.6.1	Variabel Penelitian	45
4.6.2	Definisi Operasional Variabel	46
4.7	Jenis Data	48
4.7.1	Data Primer	48
4.7.2	Data Sekunder	49
4.8	Teknik Pengumpulan Data	49
4.9	Teknik Analisis Data	49
4.9.1	Metode Analisis Statistik Deskriptif	49
4.9.2	Uji Instrumen Penelitian.....	50
4.9.2.1	Uji Validitas	50

4.9.2.2 Uji Reliabilitas.....	51
4.9.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....	51
4.9.4 Uji Asumsi Klasik	52
4.9.4.1 Uji Multikolinearitas	52
4.9.4.2 Uji Normalitas	53
4.9.4.3 Uji Linearitas.....	53
4.9.4.4 Uji Heteroskedastisitas.....	54
4.9.5 Koefisien Determinasi.....	55
4.9.6 Uji Hipotesis.....	56
4.9.6.1 Uji F (Uji secara simultan).....	56
4.9.6.2 Uji t (Uji secara parsial)	56
BAB V HASIL PEMBAHASAN DAN ANALISIS	58
5.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	58
5.1.1 Identitas Umum Obyek Penelitian	58
5.2 Hasil Penelitian dan Analisis.....	59
5.2.1 Karakteristik Responden	59
5.2.1.1 Jenis Kelamin	60
5.2.1.2 Usia.....	61
5.2.1.3 Pendidikan Terakhir	62
5.2.1.4 Masa Usaha	62
5.2.2 Uji Instrumen Penelitian.....	63
5.2.2.1 Uji Validitas	63
5.2.2.2 Uji Reliabilitas.....	64
5.2.3 Analisis Statistik Deskriptif	65
5.2.3.1 Promosi (X1).....	66
5.2.3.2 Inovasi Produk (X2)	67
5.2.3.3 Inovasi Layanan (X3).....	69
5.2.3.4 Business Sustainability (Y)	70
5.2.4 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	71
5.2.5 Uji Asumsi Klasik	73
5.2.5.1 Uji Multikolinearitas	73
5.2.5.2 Uji Normalitas	74
5.2.5.3 Uji Linearitas.....	75
5.2.5.4 Uji Heteroskedastisitas.....	76

5.2.6 Koefisien Determinasi.....	77
5.2.7 Uji Hipotesis.....	78
5.2.7.1 Uji t (Parsial).....	78
5.2.7.2 Uji Kelayakan Model (Uji F).....	80
5.2.8 Pembahasan Hasil Penelitian	81
5.2.8.1 Pengaruh Promosi terhadap Business Sustainability	81
5.2.8.2 Pengaruh Inovasi Produk terhadap Business Sustainability ..	83
5.2.8.3 Pengaruh Inovasi Layanan terhadap Business Sustainability	85
5.2.9 Implikasi Hasil Penelitian	87
5.2.9.1 Implikasi Teoritis	87
5.2.9.2 Implikasi Praktis.....	92
5.2.10 Keterbatasan Masalah.....	95
BAB VI PENUTUP	96
6.1 Kesimpulan.....	96
6.2 Saran.....	97
DAFTAR PUSTAKA	100
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	103

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1. Data Toko Bakery di Kota Banjarbaru	4
Tabel 4. 1 Pengembangan Instrumen Penelitian	46
Tabel 5. 1 Daftar Toko Bakery di Kota Banjarbaru.....	59
Tabel 5. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
Tabel 5. 3 Karakteristik Responden Usia.....	61
Tabel 5. 4 Karakteristik Responden Pendidikan Terakhir	62
Tabel 5. 5 Karakteristik Responden Masa Usaha	62
Tabel 5. 6 Hasil Uji Validitas.....	64
Tabel 5. 7 Hasil Uji Reliabilitas	65
Tabel 5. 8 Skor Jawaban Responden pada Promosi (X1)	67
Tabel 5. 9 Skor Jawaban Responden pada Inovasi Produk (X2)	68
Tabel 5. 10 Skor Jawaban Responden pada Inovasi Layanan (X2)	69
Tabel 5. 11 Skor Jawaban Responden pada Business Sustainability (Y)	70
Tabel 5. 12 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	72
Tabel 5. 13 Hasil Uji Multikolinearitas.....	74
Tabel 5. 14 Hasil Uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	75
Tabel 5. 15 Hasil Uji Linearitas	76
Tabel 5. 16 Hasil Uji Glejser.....	77
Tabel 5. 17 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	78
Tabel 5. 18 Hasil Uji t.....	79
Tabel 5. 19 Hasil Uji F.....	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1. Persentase Perubahan Konsumsi Per Kapita (2014-2018).....	3
Gambar 3. 1. Kerangka Konseptual	38

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Tabel Pengembangan Instrumen Penelitian	104
Lampiran 2 Tabel Kritikal Jurnal	106
Lampiran 3 Kuesioner Penelitian	110
Lampiran 4 Karakteristik Responden.....	115
Lampiran 5 Distribusi Frekuensi dan Descriptive Analysis	116
Lampiran 6 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	122
Lampiran 7 Uji Asumsi Klasik	126
Lampiran 8 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda, Koefisien Determinasi, Uji t dan Uji F.....	129
Lampiran 9 TABEL R, TABEL T, dan TABEL F	130