

SKRIPSI

**PENGARUH ORIENTASI KEWIRAUSAHAAN, KUALITAS PELAYANAN
DAN INOVASI PELAYANAN TERHADAP KEBERHASILAN USAHA
(STUDI PADA UMKM *LAUNDRY* DI BANJARMASIN UTARA
DAN TENGAH)**



Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan Dalam Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen

Oleh :

**WIDYA RESTUTI ISNAINI
NIM : 2010312220046
PROGRAM STUDI: MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN
2024**

LEMBAR LEGALITAS

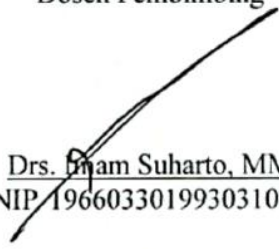
**PENGARUH ORIENTASI KEWIRAUSAHAAN, KUALITAS PELAYANAN
DAN INOVASI PELAYANAN TERHADAP KEBERHASILAN USAHA
(STUDI PADA UMKM *LAUNDRY* DI BANJARMASIN UTARA
DAN TENGAH)**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:


**WIDYA RESTUTI ISNAINI
NIM: 2010312220046**

Telah dipertahankan didepan Tim Penguji pada tanggal 19 September 2024
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Dosen Pembimbing


Drs. Ham Suharto, MM
NIP. 196603301993031002

Penguji I


Akhmad Supriyanto, SE, MM
NIP. 197504292006041001

Penguji II


Sudirwo, SE, MM
NIP. 197708022023211006


Mengetahui
Koordinator Program Studi Manajemen
Abdul Hadi, SE. M.Si
NIP. 197007072005011001

LEMBAR PENGESAHAN
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Nama : Widya Restuti Isnaini
NIM : 2010312220046
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Orientasi Kewirausahaan, Kualitas Pelayanan dan Inovasi Pelayanan terhadap Keberhasilan Usaha (Studi pada UMKM di Banjarmasin Utara dan Tengah)
Mata Kuliah Pokok : Kewirausahaan
Ujian Diadakan : 19 September 2024

Tim Penguji

Pembimbing : Drs. Imam Suharto, MM (.....)

Penguji I : Akhmad Supriyanto, SE, MM (.....)

Penguji II : Sudirwo, SE, MM (.....)

BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI

Berdasarkan hasil ujian yang telah dilaksanakan oleh mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat:

Nama : Widya Restuti Isnaini
NIM : 2010312220046
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis/Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Orientasi Kewirausahaan, Kualitas Pelayanan dan Inovasi Pelayanan terhadap Keberhasilan Usaha (Studi pada UMKM di Banjarmasin Utara dan Tengah)
Mata Kuliah Pokok : Kewirausahaan
Ujian Diadakan : Kamis/19 September 2024
Waktu Ujian : 10:00/12:00 WITA

Disetujui oleh dosen pembimbing.

Demikian berita acara perbaikan skripsi yang telah mendapatkan persetujuan.

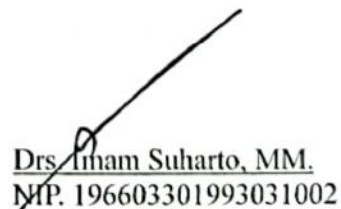
Dengan demikian berita acara perbaikan skripsi yang telah mendapatkan persetujuan dari Tim Penguji.

Banjarmasin, 01 Oktober 2024
Mahasiswa



Widya Restuti Isnaini
NIM. 2010312220046

Dosen Pembimbing



Drs. Anam Suharto, MM.
MP. 196603301993031002

Mengetahui
Koordinator Program Studi Manajemen



Abdul Hadi, SE, M.Si
NIP. 197007072005011001

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 ketidak benaran pernyataan tersebut.

Banjarmasin, 01 Oktober 2024

Yang membuat pernyataan



Widya Restuti Isnaini

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji dan syukur yang tak terhingga penulis haturkan kepada Allah Swt. Atas limpahan rahmat dan pertolongan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Orientasi Kewirausahaan, Kualitas Pelayanan dan Inovasi Pelayanan terhadap Keberhasilan Usaha (Studi pada UMKM *Laundry* di Banjarmasin Utara dan Tengah)”. Skripsi ini ditulis untuk melengkapi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat.

Penulis menyadari dalam proses penulisan skripsi ini ditemukan hambatan dan kendala. Adanya bantuan baik secara moril maupun materil dari berbagai pihak sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad Yunani S.E, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Abdul Hadi, S.E, M.Si selaku Koordinator Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat.
3. Bapak Drs. Imam Suharto, M.M. selaku dosen pembimbing skripsi yang selalu sabar dalam membimbing, mengarahkan serta memberikan nasihat dari proses awal penyusunan dan pelaksanaan penelitian hingga akhir penyusunan skripsi ini.

4. Bapak Akhmad Supriyanto, S.E, M.M., dan Bapak Sudirwo, S.E, M.M. selaku dosen penguji I dan II atas saran, arahan serta dukungan kepada penulis atas perbaikan pada skripsi ini.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat serta para staf program studi Manajemen yang telah mendukung baik untuk kelancaran perkuliahan maupun kelancaran penyelesaian studi pada penulisan skripsi ini.
6. Kedua orang tua saya tercinta, Ayah Widi dan Bunda Asih yang selalu memberikan dukungan baik secara moril maupun materil, selalu memberikan yang terbaik kepada saya dan senantiasa memberikan kasih sayang, dukungan, doa-doa yang terbaik, serta semangat terutama dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Adik-adik saya, Aqilla dan Arief yang senantiasa memberikan semangat dan dukungan kepada penulis, terutama saat penyusunan skripsi ini.
8. Kepada para responden UMKM *laundry* yang telah meluangkan waktunya kepada penulis demi ketersediaannya memberikan tanggapan atas kuesioner yang diajukan.
9. Kepada seluruh teman-teman penulis, Kak Nida, Kak Nurul, Eggi, Nabila, Ayu, Fitrah, Rayza, Resta, Anis, Nanda terutama Eva yang senantiasa dan sabar membantu penulis dalam penyusunan skripsi.
10. Kepada sahabat saya, Bella yang berjasa dalam pengerjaan dan penulisan skripsi saya, serta seantiasa menghibur dan menyemangati saya di masa-masa sulit saya.
11. Kepada kucing saya, Didi yang selalu menghibur saya.

12. Terakhir kepada diri saya sendiri, Widya Restuti Isnaini atas segala kerja keras dan semangat dalam proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih telah senantiasa melakukan yang terbaik dengan usaha serta semangat pantang menyerah dalam segala proses.

Semoga dukungan dan bantuan yang diberikan memperoleh balasan yang terbaik dari Allah Swt. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini terdapat banyak kekurangan dan kesalahan. Oleh karena itu, penulis berterima kasih apabila terdapat kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan sehingga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca.

Banjarmasin, 01 Oktober 2024

Penulis

Widya Restuti Isnaini

ABSTRACT

Widya Restuti Isnaini (2024). The Influence of Entrepreneurial Orientation, Service Quality and Service Innovation on Business Success (Study of Laundry MSMEs in North Banjarmasin and Central Districts)

advisor: Imam Suharto

This research aims to analyze and determine: (1) the influence of entrepreneurial orientation on business success in laundry businesses in North Banjarmasin and Central Banjarmasin Districts, (2) the influence of service quality on business success in laundry businesses in North Banjarmasin and Central Districts, (3) the influence of service innovation on business success in laundry businesses in North Banjarmasin and Central Banjarmasin Districts.

This research using purposive sampling method. The population in this study was taken from managers or owners of laundry businesses in the city of Banjarmasin. Samples were taken using nonprobability sampling techniques. This research uses primary data by conducting direct observations and distributing questionnaires. The data analysis technique uses multiple linear regression.

The results of this research indicate that the influence of Entrepreneurial Orientation on business success is positive but not significant. Then Service Quality shows a positive and significant influence on business success. And Service Innovation does not show a significant influence on business success.

Keywords: *Entrepreneurial Orientation, Service Quality, Service Innovation, business success*

ABSTRAKSI

Widya Restuti Isnaini (2024). Pengaruh Orientasi Kewirausahaan, Kualitas Pelayanan Dan Inovasi Pelayanan Terhadap Keberhasilan Usaha (Studi Pada Umkm *Laundry* Di Kecamatan Banjarmasin Utara Dan Tengah)

Pembimbing : Imam Suharto

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui: (1) pengaruh orientasi kewirausahaan terhadap keberhasilan usaha pada usaha *laundry* di Kecamatan Banjarmasin Utara dan Tengah, (2) pengaruh kualitas pelayanan terhadap keberhasilan usaha pada usaha *laundry* di Kecamatan Banjarmasin Utara dan Banjarmasin Tengah, (3) pengaruh inovasi pelayanan terhadap keberhasilan usaha pada usaha *laundry* di Kecamatan Banjarmasin Utara dan Banjarmasin Tengah.

Penelitian ini menggunakan metode purposive sampling. Populasi dalam penelitian ini diambil dari para pengelola atau pemilik usaha *laundry* yang berada di kota Banjarmasin. Sampel diambil menggunakan teknik nonprobability sampling. Penelitian ini menggunakan data primer dengan melakukan pengamatan langsung serta pembagian kuisisioner. Teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh Orientasi Kewirausahaan terhadap keberhasilan usaha positif namun tidak signifikan. Lalu Kualitas Pelayanan menunjukkan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keberhasilan usaha. Dan Inovasi Pelayanan tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap keberhasilan usaha.

Kata Kunci: Orientasi Kewirausahaan, Kualitas Pelayanan, Inovasi Pelayanan, Keberhasilan Usaha

DAFTAR ISI

LEMBAR LEGALITAS	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI	iv
SURAT PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRACT.....	ix
ABSTRAKSI	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	17
1.3 Tujuan Penelitian.....	17
1.4 Manfaat Penelitian	18
1.5 Sistematika Pembahasan	19
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	21
2.1 Landasan Teori	21
2.1.1 Orientasi Kewirausahaan	21
2.1.1.1 Definisi Orientasi Kewirausahaan.....	21
2.1.1.2 Faktor-Faktor Orientasi Kewirausahaan.....	22
2.1.1.3 Indikator Orientasi Kewirausahaan	23
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	24
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	24
2.1.2.2 Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan	25
2.1.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan.....	26
2.1.3 Inovasi Pelayanan	28
2.1.3.1 Pengertian Inovasi Pelayanan.....	28
2.1.3.2 Faktor Faktor Inovasi Pelayanan.....	30
2.1.3.3 Indikator Inovasi Pelayanan	31
2.1.4 Keberhasilan Usaha	32
2.1.4.1 Pengertian Keberhasilan Usaha.....	32

2.1.4.2 Faktor yang Mempengaruhi Keberhasilan Usaha	33
2.1.4.3 Indikator Keberhasilan Usaha	33
2.1.5 Keterkaitan Antar Variabel.....	35
2.1.5.1 Keterkaitan antara Orientasi Kewirausahaan dan Keberhasilan Usaha ...	35
2.1.5.2 Keterkaitan antara Kualitas Pelayanan dan Keberhasilan Usaha	36
2.1.5.3 Keterkaitan antara Inovasi Pelayanan dan Keberhasilan Usaha	37
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya	38
BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS.....	46
3.1 Kerangka Konseptual	46
3.2 Hipotesis Penelitian.....	47
BAB IV METODE PENELITIAN	53
4.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	53
4.2 Jenis Penelitian.....	53
4.3 Tempat/Lokasi Penelitian	54
4.4 Unit Analisis.....	54
4.5 Populasi dan Sampel	54
4.5.1 Populasi.....	54
4.5.2 Sampel	55
4.6 Variabel dan Definisi Operasional Variabel	56
4.6.1 Variabel Penelitian	56
1. Variabel Dependen.....	56
2. Variabel Independen	57
4.6.2 Definisi Operasional Variabel.....	57
4.7 Teknik Pengumpulan Data	60
4.8 Teknik Analisis Data	62
4.8.1 Uji Validitas	62
4.8.2 Uji Reliabilitas	62
4.8.3 Uji Asumsi Klasik.....	63
4.8.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	65
4.8.5 Uji Kelayakan Model Regresi (Uji F)	66
4.9 Uji t (Uji Parsial).....	67
BAB V HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS	68
5.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	68
5.2 Hasil dan Analisis.....	70
5.2.1 Karakteristik Responden.....	70

5.2.1.1 Usia Responden.....	70
5.2.1.2 Jenis Kelamin	71
5.2.1.3 Tingkat Pendidikan.....	72
5.2.1.4 Lama Usaha	74
5.2.1.5 Jumlah Tenaga Kerja	75
5.2.1.6 Pendapatan Usia Per Tahun	76
5.2.2 Deskripsi Statistik Variabel Penelitian.....	77
5.2.2.1 Variabel Orientasi Kewirausahaan	78
5.2.2.2 Variabel Kualitas Pelayanan	80
5.2.2.3 Variabel Inovasi Pelayanan.....	82
5.2.2.4 Variabel Keberhasilan Usaha.....	84
5.2.3 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	86
5.2.3.1 Uji Validitas	86
5.2.3.2 Uji Reliabilitas.....	87
5.2.4 Uji Asumsi Klasik.....	88
5.2.4.1 Uji Multikolinearitas	88
5.2.4.2 Uji Heteroskedastisitas	89
5.2.4.3 Uji Normalitas	90
5.2.4.4 Uji Linearitas	91
5.2.5 Analisis Regresi Linier Berganda	92
5.2.6 Hasil Pengujian Hipotesis.....	95
5.2.6.1 Uji Kelayakan Model (Uji F)	95
5.2.6.2 Uji Parsial (Uji t)	96
5.2.7 Pembahasan Hasil Penelitian.....	98
5.2.8 Implikasi Hasil Penelitian.....	106
5.2.8.1 Implikasi Teoritis.....	106
5.2.8.2 Implikasi Manajerial.....	109
5.2.9 Keterbatasan Penelitian	113
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	115
6.1 Kesimpulan	115
6.2 Saran	116
DAFTAR PUSTAKA	118

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Sampel UMKM <i>Laundry</i> di Banjarmasin Utara dan Tengah 2024.....	8
Tabel 1.2 Data Observasi Awal Keberhasilan Usaha	10
Tabel 1.3 Data Observasi Awal Orientasi Kewirausahaan.....	13
Tabel 1.4 Data Observasi Awal Kualitas Pelayanan.....	15
Tabel 1.5 Data Observasi Awal Inovasi Pelayanan	16
Tabel 4.1 Tabel Pengembangan Instrumen Penelitian	60
Tabel 4.2 Skala Likert	61
Tabel 5.1 Data Sampel UMKM <i>Laundry</i> di Banjarmasin Utara dan Tengah	69
Tabel 5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	70
Tabel 5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	72
Tabel 5.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	73
Tabel 5.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Usaha	74
Tabel 5.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Tenaga Kerja.....	75
Tabel 5.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Usaha Per Tahun...	76
Tabel 5.8 Distribusi Frekuensi Variabel Orientasi Kewirausahaan.....	78
Tabel 5.9 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan	80
Tabel 5.10 Distribusi Frekuensi Variabel Inovasi Pelayanan.....	82
Tabel 5.11 Distribusi Frekuensi Variabel Keberhasilan Usaha	84
Tabel 5.12 Hasil Uji Validitas	87
Tabel 5.13 Hasil Uji Reliabilitas	88
Tabel 5.14 Hasil Uji Multikolinearitas	89
Tabel 5.15 Hasil Uji Heteroskedastisitas	90
Tabel 5.16 Hasil Uji Normalitas.....	91

Tabel 5.17 Hasil Uji Linearitas	92
Tabel 5.18 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	92
Tabel 5.19 Tabulasi Interpretasi R.....	93
Tabel 5.20 Hasil Uji Kelayakan Model.....	95
Tabel 5.21 Nilai t hitung dan t tabel Orientasi Kewirausahaan (X1), Kualitas Pelayanan (X2), Inovasi Pelayanan (X3).....	96

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Jumlah UMKM di Kota Banjarmasin.....	5
Gambar 3.1 Kerangka Konseptual	46

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Lembar Critical Review Jurnal.....	124
Lampiran 2: Tabel Pengembangan Instrumen Penelitian.....	144
Lampiran 3: Surat Permohonan Penelitian	151
Lampiran 4: Lembar Kuisioner Penelitian.....	152
Lampiran 5: Observasi Awal.....	157
Lampiran 6: Data Responden.....	167
Lampiran 7: Output SPSS Karakteristik Responden	180
Lampiran 8: Output SPSS statistic deskriptif.....	183
Lampiran 9: Output SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas	195
Lampiran 10: Output SPSS Uji Asumsi Klasik	204
Lampiran 11: Output SPSS Analisis Regresi Linier Berganda	207
Lampiran 12: Dokumentasi Penelitian.....	208