

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN INOVASI
LAYANAN TERHADAP KEBERLANJUTAN USAHA
UMKM DI KOTA BANJARMASIN**



**PROPOSAL SKRIPSI
OLEH
MUHAMMAD YAHYA
2210113210020**

**JURUSAN PENDIDIKAN EKONOMI
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
2026**

HALAMAN JUDUL

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN INOVASI
LAYANAN TERHADAP KEBERLANJUTAN USAHA
UMKM DI KOTA BANJARMASIN**

OLEH

MUHAMMAD YAHYA
2210113210020

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan mendapatkan
gelar Sarjana Pendidikan Program Studi Pendidikan Ekonomi
Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial**

FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT

Juli 2026

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhammad Yahya

NIM : 2210113210020

Jurusan/Program Studi : Pendidikan Ekonomi

Menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN INOVASI LAYANAN TERHADAP KEBERLANJUTAN USAHA UMKM DI KOTA BANJARMASIN”** adalah benar-benar hasil karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya, selain itu, sumber informasi yang dikutip dari penulis lain telah di sebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di Universitas Lambung Mangkurat.

Banjarmasin, Juli 2026
Yang membuat pernyataan

A yellow rectangular official stamp with a red border. It features the Garuda Pancasila emblem in the center. Below the emblem, the text 'METER TEMPEL' is visible. At the bottom of the stamp, the alphanumeric code '5B246AJX01943210' is printed. A black ink signature is written across the stamp.

Muhammad Yahya
NIM. 2210113210020

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Nama : Muhammad Yahya

NIM : 2210113210020

Judul Artikel : PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN INOVASI LAYANAN
TERHADAP KEBERLANJUTAN USAHA UMKM DI KOTA
BANJARMASIN

Artikel ini telah disetujui untuk dipertahankan di hadapan Tim Penguji Fakultas
Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lambung Mangkurat.

Banjarmasin, 10 Juli 2026

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Monry Fraick Nicky Gillian Ratumbuysang, M.Pd
NIP. 19821124 200812 1 004



Sharfina Puteri Amima, M.A.B.
NIP. 19960210 202406 2 002

LEMBAR PENGESAHAN

Artikel yang berjudul : Pengaruh Kualitas Layanan dan Inovasi Layanan terhadap Keberlanjutan Usaha UMKM di Kota Banjarmasin.

Yang disusun oleh : Muhammad Yahya, NIM: 2210113210020, ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada tanggal 22 Juni 2026.

Dewan Penguji

Pembimbing I



Dr. Monry Fkaick Nicky Gillian Ratumbuysang, M.Pd
NIP. 19821124 200812 1 004

Pembimbing II



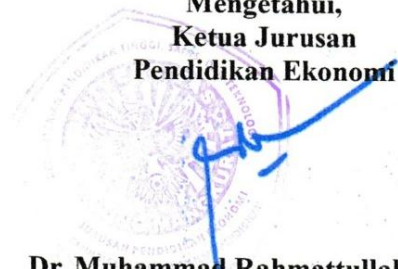
Sharfina Puteri Amima, M.A.B.
NIP. 19960210 202406 2 002

Penguji I



Dr. Ananda Setiawan, M.Pd.
NIP. 19940509 201903 1 009

Mengetahui,
Ketua Jurusan
Pendidikan Ekonomi



Dr. Muhammad Rahmattullah, M.Pd.
NIP. 19820413 200501 1 001

ABSTRACT

Muhammad Yahya, 2026. *The Influence of Service Quality and Service Innovation on the Sustainability of MSME Businesses in Banjarmasin City.* Article, Economics Education Study Program, Faculty of Teacher Training and Education, Lambung Mangkurat University, Banjarmasin (Supervisor I: Dr. Monry Fraick Nicky Gillian Ratumbuysang, M.Pd.; Supervisor II: Sharfina Puteri Amima, M.A.B.).

This study aims to examine the influence of service quality and service innovation on the sustainability of Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs) in Banjarmasin City. This research employed a quantitative approach using a survey method involving 100 MSME owners as respondents. Data were analyzed using validity and reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression, t-test, F-test, and coefficient of determination analysis with the assistance of SPSS software. The findings reveal that service quality has a positive and significant effect on MSME business sustainability, with a t-value of 4.796 and a significance level of less than 0.001. Service innovation also has a positive and significant effect on business sustainability, with a t-value of 2.654 and a significance level of 0.009. Simultaneously, service quality and service innovation significantly affect MSME business sustainability, with an F-value of 49.586 and a significance level of less than 0.001. The Adjusted R Square value of 0.476 indicates that service quality and service innovation explain 47.6% of the variance in business sustainability, while the remaining 52.4% is influenced by other factors outside this study. These findings suggest that improving service quality accompanied by continuous service innovation can strengthen competitiveness and support the long-term sustainability of MSMEs amid increasingly dynamic economic competition.

Keywords: Service Quality, Service Innovation, Business Sustainability, MSMEs.

MOTTO

Orang lain mungkin hanya melihat hasil akhirnya, tetapi hanya dirimu yang memahami setiap prosesnya. Tetaplah berjuang, meski tanpa tepuk tangan, karena kelak dirimu akan menjadi orang yang paling bangga atas perjuangan hari ini

(QS. Al-Insyirah: 6)

"Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan".

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan puji syukur ke hadirat Allah Swt. atas segala rahmat, nikmat, dan karunia-Nya, skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, Bapak Jupri dan Ibu HJ. Rumsiyah. Terima kasih atas kasih sayang, cinta, pengorbanan, doa, serta dukungan yang tiada henti. Setiap langkah yang saya tempuh hingga mampu menyelesaikan pendidikan ini tidak terlepas dari perjuangan dan kepercayaan yang telah Bapak dan Ibu berikan. Skripsi ini merupakan persembahan sederhana sebagai ungkapan rasa hormat, cinta, dan terima kasih atas segala pengorbanan yang tidak akan pernah mampu saya balas dengan apa pun.
2. Kaka saya, Lauhil Mahfud yang telah memberikan semangat kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Keluarga saya yang telah memberikan dukungan dan mendoakan saya sehingga dapat menyelesaikan skripsi saya.
4. Sahabat dan teman-teman seperjuangan, Ramadani dan Muhammad Nanang, serta teman-teman seperjuangan saya anak bimbingan Bapak Monry selama masa perkuliahan yang tidak bisa saya sebutkan satu-satu. Dari hati yang paling dalam saya mengucapkan banyak terimakasih atas segala bentuk semangat, doa dan bantuan dari kalian semua. Tak terlepas dalam penyusunan skripsi ini sehingga saya dapat diselesaikan.
5. Mahasiswa Pendidikan Ekonomi, semoga skripsi ini memberikan manfaat untuk kalian semua.
6. Untuk diri saya sendiri. Terima kasih karena telah mampu bertahan, berjuang, dan tidak menyerah dalam menghadapi setiap tantangan selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Swt. atas segala rahmat, taufik, hidayah, serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **"Pengaruh Kualitas Layanan dan Inovasi Layanan terhadap Keberlanjutan Usaha UMKM di Kota Banjarmasin"** dengan baik. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada junjungan Nabi Muhammad saw., beserta keluarga, sahabat, dan seluruh pengikut beliau hingga akhir zaman.

Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd.) pada Program Studi Pendidikan Ekonomi, Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Lambung Mangkurat. Dalam proses penyusunannya, penulis menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari berbagai tantangan, keterbatasan, serta dinamika yang dihadapi. Namun, berkat doa, dukungan, bimbingan, motivasi, serta bantuan dari berbagai pihak, skripsi ini akhirnya dapat diselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan belum sepenuhnya sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi penyempurnaan karya ilmiah ini di masa mendatang. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat, baik bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang Pendidikan Ekonomi, maupun bagi berbagai pihak yang membutuhkan.

Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

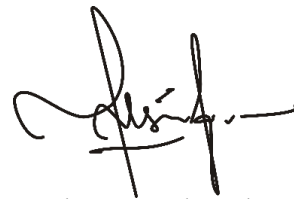
1. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, S.E., M.Si., selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Prof. Dr. Sunarno Basuki, Drs., M.Kes., AIFO., selaku Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lambung Mangkurat.
3. Bapak Dr. Drs. Sidharta Adyatma, M.Si., selaku Ketua Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lambung Mangkurat.
4. Bapak Dr. Muhammad Rahmattullah, M.Pd., selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lambung Mangkurat.
5. Bapak Monry Fraick Nicky Gillian Ratumbuysang, S.Pd., M.Pd., selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan bimbingan, arahan, motivasi, serta masukan yang sangat berarti selama proses penyusunan skripsi ini.
6. Ibu Sharfina Puteri Amima, M.AB., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, saran, serta motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
7. Bapak Dr. Ananda Setiawan, M.Pd., selaku dosen penguji yang telah memberikan kritik, saran, dan masukan yang sangat berharga demi penyempurnaan skripsi ini.

8. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lambung Mangkurat yang telah memberikan ilmu pengetahuan, pengalaman, serta bimbingan selama penulis menempuh pendidikan.
9. Dinas Koperasi, Usaha Mikro, dan Tenaga Kerja Kota Banjarmasin, serta seluruh pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Kota Banjarmasin yang telah memberikan izin, informasi, dan bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.
10. Bapak Jupri dan Ibu HJ. Rumsiyah tercinta yang senantiasa memberikan kasih sayang, doa, dukungan, pengorbanan, dan motivasi yang tiada henti sehingga penulis mampu menyelesaikan pendidikan dan skripsi ini.
11. Kepada Sahabat terbaik penulis yang selalu memberikan semangat, motivasi, doa, serta menjadi tempat berbagi cerita dan pengalaman selama proses penyusunan skripsi ini.
12. Seluruh teman-teman mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi Angkatan 2022, khususnya rekan-rekan seperjuangan yang telah memberikan dukungan, motivasi, kebersamaan, dan pengalaman berharga selama masa perkuliahan.

13.Semua pihak yang telah membantu, baik secara langsung maupun tidak langsung, yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Akhir kata, penulis berharap semoga segala bantuan, dukungan, dan kebaikan yang telah diberikan oleh semua pihak memperoleh balasan yang berlipat ganda dari Allah Swt. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang Pendidikan Ekonomi, serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

Banjarmasin, Juli 2026
Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Muhammad Yahya', with a horizontal line extending to the right.

Muhammad Yahya
2210113210020

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
ABSTRACT.....	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	8
C. Batasan Masalah	8
D. Rumusan Masalah.....	9
E. Tujuan Penelitian	9
F. Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Kajian Pustaka	12
1. Keberlanjutan Usaha.....	12
2. Kualitas Layanan.....	18
3. Inovasi Layanan	22
B. Penelitian Yang Relevan.....	26
C. Kerangka Berpikir	35
D. Hubungan Penelitian dengan Mata Kuliah Kewirausahaan Manajemen Koperasi dan UMKM.....	37

E. Hipotesis	38
BAB III METODE PENELITIAN.....	39
A. Tempat dan Waktu.....	39
B. Desain Penelitian	40
C. Populasi dan Sampel.....	41
1. Populasi	41
2. Sampel	41
D. Teknik Pengambilan Sampel	43
E. Sumber Data	43
1. Data Sekunder	43
2. Data Primer	43
F. Teknik Pengambilan Sampel	43
1. Observasi	43
2. Wawancara	44
3. Kuesioner (Angket)	44
G. Uji Instrumen Penelitian	48
1. Uji Validitas	48
2. Uji Reliabilitas.....	49
H. Teknik Analisis Data	50
1. Analisis Statistik Deskriptif	50
2. Uji Asumsi Klasik	50
3. Uji Hipotesis	52
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	54
A. Hasil Penelitian.....	54
1. Deskripsi Objek	54
B. Hasil Penelitian.....	55
1. Identifikasi Responden	55
2. Analisis Statistik Deskriptif	58

C. Pengujian Analisis Data.....	63
1. Uji Instrumen Penelitian.....	63
2. Uji Asumsi Klasik	68
3. Analisis Regresi Linear Berganda	78
4. Uji Hipotesis	80
D. Pembahasan	85
BAB V PENUTUP	50
A. Kesimpulan.....	50
B. Saran	51
DAFTAR PUSTAKA	53
LAMPIRAN.....	53

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Grafik Jumlah UMKM se-Kota Banjarmasin 2022-2025	3
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	37
Gambar 4.1 Grafik Normal P-P Plot Kualias Layanan terhadap Keberlanjutan Usaha	70
Gambar 4.2 Grafik Normal P-P Plot Inovasi Layanan terhadap Keberlanjutan Usaha	72
Gambar 4.3 Grafik Normal P-P Plot Kualitas Layanan dan Inovasi Layanan terhadap Keberlanjutan Usaha	74

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah UMKM se-Kota Banjarmasin Tahun 2022-2025	2
Tabel 2.1 Penelitian Relevan.....	30
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	39
Tabel 3. 2 Skala <i>Likert</i>	45
Tabel 3.3 Kisi-Kisi Angket Instrumen Penelitian	45
Tabel 4.1 Identifikasi Lokasi Penelitian.....	54
Tabel 4.2 Identifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	56
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	56
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Usaha	57
Tabel 4.6 Statistik Deskriptif	58
Tabel 4.7 Kategori Kualitas Layanan.....	60
Tabel 4.8 Kategori Inovasi Layanan	61
Tabel 4.9 Kategori Keberlanjutan usaha	63
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas KMO-MSA	64
Tabel 4.11 Nilai Factor Loading	65
Tabel 4. 12 Uji Reliabilitas	68
Tabel 4. 13 Uji Normalitas Kualitas Layanan terhadap Keberlanjutan Usaha	69
Tabel 4.15 Uji Normalitas Inovasi Layanan terhadap Keberlanjutan usaha.....	71
Tabel 4.16 Uji Normalitas Kualitas Layanan dan Inovasi Layanan terhadap Keberlanjutan Usaha	73
Tabel 4.17 Uji Linearitas Kualitas Layanan, Inovasi Layanan terhadap Keberlanjutan usaha	75
Tabel 4.18 Uji Heteroskedastisitas.....	76
Tabel 4.19 Uji Multikolineritas.....	77
Tabel 4.20 Uji Autokorelasi.....	78

Tabel 4.21 Regresi Linear Berganda.....	79
Tabel 4.22 Hasil Uji T.....	80
Tabel 4.23 Hasil Uji F.....	83
Tabel 4.24 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	84