

**PENGARUH *PRODUCT INNOVATION, SERVICE
INNOVATION, PROCESS INNOVATION, DAN MARKETING
INNOVATION* TERHADAP *BUSINESS SUSTAINABILITY*
PADA UMKM DI KOTA TANGERANG SELATAN**



SKRIPSI

Jocelyn Miljanto

00000042561

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS**

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

TANGERANG

2024

**PENGARUH *PRODUCT INNOVATION, SERVICE
INNOVATION, PROCESS INNOVATION, DAN MARKETING
INNOVATION* TERHADAP *BUSINESS SUSTAINABILITY*
PADA UMKM DI KOTA TANGERANG SELATAN**



SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Manajemen

Jocelyn Miljanto

00000042561

**UNIVERSITAS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS**

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

TANGERANG

2024

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Jocelyn Miljanto
NIM : 00000042561
Program studi : Manajemen

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi saya yang berjudul:
Pengaruh Product Innovation, Service Innovation, Process Innovation, dan Marketing Innovation Terhadap Business Sustainability pada UMKM di Kota Tangerang Selatan.

Merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan hasil plagiat, dan tidak pula dituliskan oleh orang lain; Semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya cantumkan dan nyatakan dengan benar pada bagian Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/penyimpangan, baik dalam pelaksanaan skripsi maupun dalam penulisan laporan karya ilmiah, saya bersedia menerima konsekuensi untuk dinyatakan TIDAK LULUS. Saya juga bersedia menanggung segala konsekuensi hukum yang berkaitan dengan tindak plagiarisme ini sebagai kesalahan saya pribadi dan bukan tanggung jawab Universitas Multimedia Nusantara.

Tangerang, 11 Mei 2024



(Jocelyn Miljanto)

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul

PENGARUH *PRODUCT INNOVATION, SERVICE INNOVATION, PROCESS INNOVATION, DAN MARKETING INNOVATION* TERHADAP *BUSINESS SUSTAINABILITY* PADA UMKM DI KOTA TANGERANG SELATAN

Oleh

Nama : Jocelyn Miljanto

NIM : 00000042561

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Bisnis

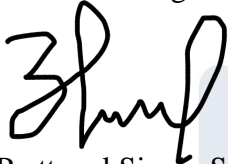
Telah diujikan pada hari Senin, 20 Mei 2024

Pukul 09.30 s.d 11.00 dan dinyatakan

LULUS

Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Ketua Sidang



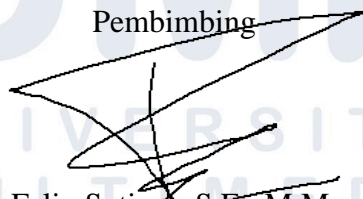
Dr. Rajesh Prettupal Singh, S.S., M.M.
0430107605

Penguji



Dr. Amanda Setiorini, S.Psi., M.M., CIQaR.
0305027607

Pembimbing



Felix Sutisna, S.E., M.M.
0307067701

Ketua Program Studi Manajemen



Purnamaningsih, S.E., M.S.M., C.B.O.
0323047801

**LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH MAHASISWA**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Jocelyn Miljanto

Nomor Induk Mahasiswa : 00000042561

Program Studi : Manajemen

Jenjang : S1

Judul Karya Ilmiah :

**Pengaruh Product Innovation, Service Innovation, Process Innovation, dan
Marketing Innovation Terhadap Business Sustainability pada UMKM di
Kota Tangerang Selatan**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa saya bersedia:

Memberikan izin sepenuhnya kepada Universitas Multimedia Nusantara untuk mempublikasikan hasil karya ilmiah saya di repositori Knowledge Center, sehingga dapat diakses oleh Civitas Akademika/Publik. Saya menyatakan bahwa karya ilmiah yang saya buat tidak mengandung data yang bersifat konfidensial dan saya juga tidak akan mencabut kembali izin yang telah saya berikan dengan alasan apapun.

Saya tidak bersedia, dikarenakan:

Dalam proses pengajuan untuk diterbitkan ke jurnal/konferensi nasional/internasional (dibuktikan dengan *letter of acceptance*)*.

Tangerang, 11 Mei 2024



(Jocelyn Miljanto)

* Jika tidak bisa membuktikan LoA jurnal/HKI selama 6 bulan kedepan, saya bersedia mengizinkan penuh karya ilmiah saya untuk diunggah ke KC UMN dan menjadi hak institusi UMN.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas berkat dan Rahmat Tuhan Yang Maha Esa sehingga laporan skripsi dengan judul “Pengaruh *Product Innovation, Service Innovation, Process Innovation, dan Marketing Innovation Terhadap Business Sustainability* pada UMKM di Kota Tangerang Selatan” dapat selesai dengan baik dan tepat waktu. Laporan skripsi ini dilakukan untuk memenuhi mata kuliah Thesis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Universitas Multimedia Nusantara.

Penulis berharap dengan adanya penelitian ini dapat memberikan dampak positif baik dalam hal akademis maupun praktis serta bagi semua orang yang membaca penelitian ini, saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak maka akan sangat sulit bagi saya untuk dapat menyelesaikan penelitian ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ninok Leksono, M.A., selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Ibu Dr. Florentina Kurniasari T., S. Sos., MBM., selaku Dekan Fakultas Universitas Multimedia Nusantara.
3. Ibu Purnamaningsih, S.E., M.S.M., C.B.O., selaku Ketua Program Studi Universitas Multimedia Nusantara.
4. Bapak Felix Sutisna S.E., M.M., sebagai Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya tugas akhir ini.
5. Keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Bella Angellim, Nadhira, dan teman-teman lainnya yang juga telah menemani serta memberikan dukungan dalam proses penulisan laporan skripsi ini.
7. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Semoga karya ilmiah ini dapat bermanfaat bagi seluruh pembacanya dan dapat menjadi acuan bagi para mahasiswa yang membutuhkan untuk melakukan penyusunan tugas akhir. Penulis juga menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna dan masih banyak juga kesalahan-kesalahan yang diakibatkan oleh keterbatasan yang dimiliki penulis dikarenakan pengetahuan yang terbatas. Oleh karena itu, Penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun sebagai bahan evaluasi bagi penulis.

Tangerang, 11 Mei 2024



(Jocelyn Miljanto)



UMMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

**PENGARUH *PRODUCT INNOVATION*, *SERVICE INNOVATION*,
PROCESS INNOVATION, DAN *MARKETING INNOVATION* TERHADAP
BUSINESS SUSTAINABILITY PADA UMKM DI KOTA TANGERANG**

SELATAN

(Jocelyn Miljanto)

ABSTRAK

Indonesia merupakan negara dengan UMKM terbanyak di kawasan ASEAN yakni mencapai 65,46 juta unit usaha pada 2021. Kawasan Tangerang Selatan merupakan kawasan dengan tingkat pertumbuhan UMKM yang cukup baik, namun UMKM di Kota Tangerang Selatan memiliki beberapa masalah yang dapat menjadi hambatan dalam tercapainya *business sustainability* seperti minimnya digitalisasi, minimnya penggunaan teknologi, dan sulitnya mendapat tenaga kerja. Oleh karena itu, inovasi dalam UMKM Tangerang Selatan perlu dikembangkan guna memperbaiki kualitas terkait kegiatan operasionalnya. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan penelitian terkait 4 jenis aspek inovasi yang mungkin dapat meningkatkan keberlangsungan suatu bisnis yakni *Product Innovation*, *Service Innovation*, *Process Innovation*, dan *Marketing Innovation* terhadap *Business Sustainability* dengan objek penelitian UMKM di Kota Tangerang Selatan. Pada penelitian ini, penulis menggunakan metode deskriptif kuantitatif menggunakan 175 sampel responden sesuai kriteria yang kemudian diolah menggunakan software IBM SPSS versi 29. Dari hasil olah data yang dilakukan penulis, diperoleh hasil berupa *Product Innovation* berpengaruh signifikan secara positif terhadap *Business Sustainability*, *Service Innovation* berpengaruh signifikan secara positif terhadap *Business Sustainability*, *Process Innovation* berpengaruh signifikan secara positif terhadap *Business Sustainability*, dan *Marketing Innovation* berpengaruh signifikan secara positif terhadap *Business Sustainability*.

Kata kunci: *Product Innovation*, *Service Innovation*, *Process Innovation*, *Marketing Innovation*, *Business Sustainability*

**PENGARUH *PRODUCT INNOVATION*, *SERVICE INNOVATION*,
PROCESS INNOVATION, DAN *MARKETING INNOVATION* TERHADAP
BUSINESS SUSTAINABILITY PADA UMKM DI KOTA TANGERANG
SELATAN**

(Jocelyn Miljanto)

ABSTRACT

Indonesia is the country with the most MSMEs in the ASEAN region, reaching 65.46 million business units in 2021. The South Tangerang area is an area with a fairly good growth rate of MSMEs, but MSMEs in South Tangerang City have several problems that can become obstacles in achieving business sustainability such as the lack of digitization, the lack of use of technology, and the difficulty of getting a workforce. Therefore, innovation in South Tangerang MSMEs needs to be developed to improve the quality of their operations. In this study, researchers conducted research related to 4 types of innovation aspects that might be able to improve the sustainability of a business, namely Product Innovation, Service Innovation, Process Innovation, and Marketing Innovation on Business Sustainability with the object of MSME research in South Tangerang City. In this study, the authors used a quantitative descriptive method using 175 samples of respondents according to the criteria which were then processed using IBM SPSS software version 29. From the results of data processing conducted by the author, the results obtained in the form of Product Innovation has a significant positive effect on Business Sustainability, Service Innovation has a significant positive effect on Business Sustainability, Process Innovation has a significant positive effect on Business Sustainability, and Marketing Innovation has a significant positive effect on Business Sustainability.

Keywords: *Product Innovation, Service Innovation, Process Innovation, Marketing Innovation, Business Sustainability*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH MAHASISWA	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1 Manfaat akademis	9
1.4.2 Manfaat Praktis	9
1.5 Batasan Penelitian	9
1.6 Sistematika Penulisan.....	10
BAB II LANDASAN TEORI	12
2.1 Tinjauan Teori	12
2.1.1 <i>Business Sustainability</i>	12
2.1.2 Teori <i>Triple Bottom Line</i>	13
2.1.3 Product Innovation.....	14
2.1.4 Service Innovation	15
2.1.5 Process Innovation	15
2.1.6 Marketing Innovation	16
2.2 Model Penelitian.....	17
2.3 Hipotesis	19

2.3.1 Terdapat pengaruh positif antara <i>Product Innovation</i> terhadap <i>Business Sustainability</i>	19
2.3.2 Terdapat pengaruh positif antara <i>Service Innovation</i> terhadap <i>Business Sustainability</i>	20
2.3.3 Terdapat pengaruh positif antara <i>Process Innovation</i> terhadap <i>Business Sustainability</i>	21
2.3.4 Terdapat pengaruh positif antara Marketing Innovation terhadap Business Sustainability	22
2.4 Penelitian Terdahulu.....	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	25
3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	25
3.1.1 Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM).....	25
3.1.2 Kota Tangerang Selatan.....	27
3.2 Desain Penelitian	28
3.2.1 Jenis Desain Penelitian	28
3.2.2 Data Penelitian.....	30
3.2.3 Metode Penelitian	31
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	31
3.3.1 Populasi.....	31
3.3.2 Sampel	31
3.4 Teknik Pengumpulan Data	35
3.4.1 Periode Penelitian	35
3.4.2 Proses Penelitian.....	35
3.5 Operasionalisasi Variabel.....	36
3.6 Teknik Analisis Data	40
3.6.1 Uji Validitas	40
3.6.2 Uji Reliabilitas	41
3.7 Metode Analisis Data Penelitian	41
3.7.1 Uji Asumsi Klasik.....	41
3.8 Uji Hipotesis.....	42
3.8.1 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	42
3.8.2 Uji F (Signifikansi Simultan).....	43
3.8.3 Uji T (Signifikansi Parameter Individual)	43

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	44
4.1 Karakteristik Responden	44
5.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili UMKM	44
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia UMKM.....	45
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Responden.....	45
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Responden..	46
4.1.5 Karakteristik Jenis Usaha	47
4.1.6 Karakteristik Industri Usaha	47
4.1.7 Karakteristik Usia Usaha	48
4.1.8 Karakteristik Lokasi Usaha.....	49
4.1.9 Karakteristik Omset Harian.....	49
4.2 Analisis Deskriptif	50
5.2.1 <i>Product Innovation</i>	50
4.2.2 <i>Service Innovation</i>	52
4.2.3 <i>Process Innovation</i>	53
4.2.4 <i>Marketing Innovation</i>	55
4.2.5 <i>Business Sustainability</i>	57
4.3 Uji Instrumen <i>Pre-Test</i>	61
4.3.1 Uji Validitas <i>Pre-Test</i>	62
4.3.2 Uji Reliabilitas <i>Pre-Test</i>	63
4.4 Uji Instrumen <i>Main-Test</i>	64
4.4.1 Uji Validitas <i>Main-Test</i>	64
4.4.2 Uji Reliabilitas <i>Main-Test</i>	67
4.5 Uji Asumsi Klasik	68
4.5.1 Uji Normalitas	68
4.5.2 Uji Multikolinearitas.....	70
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas	71
4.6 Uji Hipotesis.....	72
4.6.1 Analisis Regresi Linear Berganda.....	72
4.6.2 Koefisien Determinasi (<i>R</i> ²).....	74
4.6.2 Uji Statistik F	74
4.6.3 Uji Statistik T	75

4.7	Pembahasan	76
4.7.1	Pembahasan Analisis Regresi Linear Berganda.....	77
4.7.2	Pembahasan Uji Koefisien Determinasi (R^2)	77
4.7.3	Pembahasan Uji F	77
4.7.4	Pembahasan Uji T	78
4.8	Implikasi Manajerial.....	80
4.8.1	<i>Product Innovation</i> terhadap <i>Business Sustainability</i>	80
4.8.2	<i>Service Innovation</i> terhadap <i>Business Sustainability</i>	81
4.8.3	<i>Process Innovation</i> terhadap <i>Business Sustainability</i>	81
4.8.4	<i>Marketing Innovation</i> terhadap <i>Business Sustainability</i>	82
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		84
5.1	Simpulan.....	84
5.2	Saran	85
5.2.1	Saran Untuk UMKM di Kota Tangerang Selatan.....	85
5.2.2	Saran Untuk Penelitian Selanjutnya	88
DAFTAR PUSTAKA		89
LAMPIRAN		95



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel	36
Tabel 3. 2 Uji Validitas	40
Tabel 3. 3 Uji Reliabilitas	41
Tabel 4. 1 Kategori Penilaian Interval	50
Tabel 4. 2 Penelitian Deskriptif Product Innovation.....	50
Tabel 4. 3 Penelitian Deskriptif Service Innovation	52
Tabel 4. 4 Penelitian Deskriptif Process Innovation.....	53
Tabel 4. 5 Penelitian Deskriptif Marketing Innovation	55
Tabel 4. 6 Penelitian Deskriptif Business Sustainability	57
Tabel 4. 7 Uji Validitas Pre-Test	62
Tabel 4. 8 Uji Reliabilitas Pre-Test.....	63
Tabel 4. 9 Uji Validitas Main-test.....	64
Tabel 4. 10 Uji Reliabilitas Main-Test.....	67
Tabel 4. 11 Hasil Uji T.....	76



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah UMKM di Asean 2021	4
Gambar 2. 1 Model Penelitian	18
Gambar 3. 1 Jumlah UMKM di Indonesia Tahun 2021.....	26
Gambar 3. 2 Peta Kota Tangerang Selatan	27
Gambar 3. 3 Research Design.....	28
Gambar 3. 4 Sampling Design Process	32
Gambar 4. 1 Presentase Domisili UMKM	44
Gambar 4. 2 Presentase Usia UMKM.....	45
Gambar 4. 3 Data Usia Responden	45
Gambar 4. 4 Data Jenis Kelamin Responden.....	46
Gambar 4. 5 Data Jenis Usaha	47
Gambar 4. 6 Data Industri Usaha.....	47
Gambar 4. 7 Data Usia Usaha	48
Gambar 4. 8 Data Lokasi Usaha	49
Gambar 4. 9 Data Omset Harian	49
Gambar 4. 10 Histogram Uji Normalitas	69
Gambar 4. 11 Hasil P-Plot Uji Normalitas	69
Gambar 4. 12 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov Test.....	70
Gambar 4. 13 Hasil Uji Multikolinearitas.....	71
Gambar 4. 14 Uji Heteroskedastisitas	72
Gambar 4. 15 Hasil Uji Koefisien Determinasi	74
Gambar 4. 16 Hasil Uji Statistik F	75
Gambar 4. 17 Hasil Uji T	75



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Uji Validitas dan Reliabilitas Pre-Test.....	95
LAMPIRAN 2 Uji Validitas dan Reliabilitas Main-Test.....	101
LAMPIRAN 3 Hasil Uji Normalitas.....	108
LAMPIRAN 4 Hasil Uji Multikolinearitas.....	110
LAMPIRAN 5 Hasil Uji Heteroskedastisitas	111
LAMPIRAN 6 Hasil Uji Koefisien Determinasi	111
LAMPIRAN 7 Hasil Uji F	112
LAMPIRAN 8 Hasil Uji T.....	112
LAMPIRAN 9 Kuisisioner	113
LAMPIRAN 10 Jurnal Utama	125
LAMPIRAN 11 Hasil Turnitin	137
LAMPIRAN 12 Formulir Konsultasi Skripsi	154

