

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

**Muhammad Yahya¹, Monry Fraick Nicky Gillian Ratumbuysang², Sharfina
Puteri Amima³, Ananda Setiawan⁴.**

^{1,2,3,4} Universitas Lambung Mangkurat

E-mail: lauhilmahfud.alfaqir@gmail.com¹⁾
Monryratumbuysang@gmail.com²⁾
sharfinaputeri@gmail.com³⁾
ananda.setiawan@ulm.ac.id⁴⁾

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan dan inovasi dalam layanan memengaruhi keberlangsungan usaha UMKM di Kota Banjarmasin. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap 100 pelaku UMKM. Teknik analisis data dilakukan melalui uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, regresi linear berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi dengan bantuan program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keberlanjutan usaha UMKM dengan nilai T hitung sebesar 4,796 dan signifikansi < 0,001. Inovasi layanan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keberlanjutan usaha UMKM dengan nilai T hitung sebesar 2,654 dan signifikansi sebesar 0,009. Secara simultan, kualitas layanan dan inovasi layanan berpengaruh signifikan terhadap keberlanjutan usaha UMKM dengan nilai F hitung sebesar 49,586 dan signifikansi < 0,001. Nilai *Adjusted R²* 0,476 menunjukkan bahwa kualitas layanan dan inovasi layanan mampu menjelaskan keberlanjutan usaha sebesar 47,6%, sedangkan 52,4% lainnya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian, seperti digitalisasi usaha, kemampuan manajerial, akses permodalan, dan strategi pemasaran. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan kajian dengan menambahkan variabel yang lebih luas agar memperoleh hasil yang lebih komprehensif. Temuan penelitian ini mengimplikasikan bahwa peningkatan kualitas layanan yang disertai inovasi layanan dapat memperkuat daya saing dan menjaga keberlanjutan usaha UMKM di tengah persaingan ekonomi yang semakin dinamis.

Kata kunci: kualitas layanan, inovasi layanan, keberlanjutan usaha, UMKM

Abstract

This research was conducted to find out the extent to which the quality of service and innovation in services affect the sustainability of MSME businesses in the Banjarmasin City. The study uses a quantitative approach with a survey method of 100 MSME actors. Data analysis techniques were carried out through validity, reliability, classical assumption tests, multiple linear regression, t-test, F test, and determination coefficients with the help of the SPSS program. The results of the study showed that the quality of service had a positive and significant effect on the sustainability of MSME businesses with a T value of 4.796 and a significance of < 0.001. Service innovation also has a positive and significant effect on the sustainability of MSME businesses with a T-value of 2.654 and a significance of 0.009. Simultaneously, service quality and service innovation have a significant effect on the sustainability of MSME businesses with an F value of 49.586 and a significance of < 0.001. The Adjusted R Square value of 0.476 shows that service quality and service innovation are able to explain business sustainability by 47.6%, while the other 52.4% are influenced by other factors outside of research, such as business digitalization, managerial ability, access to capital, and marketing strategy. Therefore, further research is expected to develop studies by adding broader variables to obtain more comprehensive results. The findings of this study imply that improving service quality accompanied by service innovation can strengthen competitiveness and maintain the sustainability of MSME businesses in the midst of increasingly dynamic economic competition.

Keywords: service quality, service innovation, business sustainability, MSMEs



This is an open access article under the [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

PENDAHULUAN

Usaha Kecil, Mikro dan Menengah (UMKM) merupakan pilar utama dikarenakan kontribusinya yang sangat signifikan terhadap penyerapan tenaga kerja dan peningkatan Produk Domestik Bruto (PDB). Data Kementerian Koperasi dan UKM (2023) menunjukkan bahwa jumlah UMKM di Indonesia berjumlah lebih dari 65,46 juta unit usaha dengan kontribusi sekitar 61,9% terhadap PDB serta menyerap 97% tenaga kerja nasional. Namun, meskipun memiliki peranan besar, UMKM menghadapi tantangan serius di era globalisasi dan persaingan pasar modern, terutama akibat perkembangan teknologi digital, perubahan pola konsumsi masyarakat, dan masuknya produk impor yang semakin kompetitif. Di tingkat regional, Banjarmasin sebagai salah satu pusat perdagangan di Kalimantan Selatan memiliki UMKM sebesar 35.897 pada sektor kerajinan, kuliner, hingga industri kreatif (Fahlifi, 2023: 01). Meski demikian, tren data Dinas Koperasi dan UKM Kalimantan Selatan (2023) memperlihatkan adanya penurunan daya saing beberapa UMKM lokal karena keterbatasan modal, kurangnya inovasi layanan, serta keterlambatan dalam adaptasi digitalisasi. Fenomena ini menegaskan urgensi penelitian mengenai strategi keberlanjutan UMKM dalam menghadapi persaingan pasar yang semakin kompleks.

Di tingkat daerah, Kota Banjarmasin sebagai pusat perdagangan dan jasa di Kalimantan Selatan menjadi salah satu wilayah dengan aktivitas UMKM yang cukup tinggi. Sektor-sektor seperti kuliner, kerajinan, dan industri kreatif mendominasi roda ekonomi masyarakat. Namun, laporan Dinas Koperasi dan UKM Kalimantan Selatan (2023) memperlihatkan bahwa tidak sedikit pelaku UMKM yang masih kesulitan untuk bersaing, terutama karena kurangnya inovasi layanan, rendahnya pemanfaatan teknologi digital, dan keterbatasan kemampuan manajerial. Banyak UMKM masih bertumpu pada metode tradisional dalam melayani pelanggan, sehingga sulit menyesuaikan diri dengan ekspektasi konsumen modern yang menuntut pelayanan cepat, efisien, dan berkualitas. Kondisi tersebut menandakan bahwa peningkatan kualitas layanan dan pengembangan inovasi menjadi kunci utama untuk mempertahankan keberlanjutan usaha di tengah perubahan yang cepat.

Mengingat jumlah UMKM yang sangat besar di Provinsi Kalimantan Selatan, khususnya di Kota Banjarmasin. Berdasarkan data dari Dinas Koperasi, UMKM, dan Tenaga Kerja Kota Banjarmasin, jumlah unit UMKM di daerah tersebut menunjukkan perkembangan dari tahun ke tahun. Adapun jumlah UMKM di Kota Banjarmasin pada periode tahun 2022–2025 dapat dilihat pada tabel berikut:

No	Tahun	Jumlah UMKM
1	2022	37.540
2	2023	35.897
3	2024	51.686
4	2025	51.905

Tabel 1 Jumlah UMKM se-Kota Banjarmasin Tahun 2022-2025

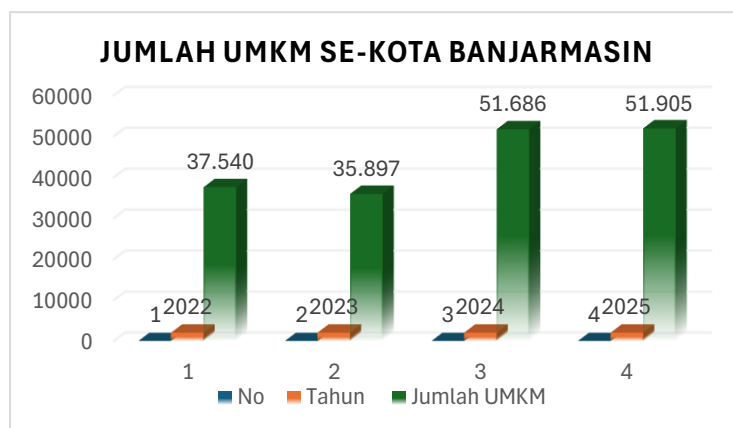
Sumber : Dinas Koperasi, UMKM, dan Tenaga Kerja Kota Banjarmasin.

Berdasarkan Tabel 1 di atas, menunjukkan bahwa UMKM di Kota Banjarmasin mengalami kenaikan. Hal ini dapat dilihat dari tabel hasil rekapitulasi tersebut, yaitu pada tahun 2022 terdapat sebanyak 37.540 unit usaha, kemudian pada tahun 2023

DOI: <https://doi.org/10.24127/jp>

mengalami penurunan menjadi 35.897 unit usaha. Selanjutnya, pada tahun 2024 terdapat sebanyak 51.686 unit usaha, sedangkan pada tahun 2025 jumlahnya meningkat menjadi 51.905 unit usaha di Kota Banjarmasin.

Jika digambarkan dalam bentuk grafik histogram, maka akan terlihat peningkatan UMKM di Kota Banjarmasin tahun 2022-2025 sebagai berikut:



Gambar 1 Grafik Jumlah UMKM se-Kota Banjarmasin 2022-2025

Sumber : Dinas Koperasi, UMKM, dan Tenaga Kerja Kota Banjarmasin.

Jika digambarkan melalui grafik histogram, terlihat adanya kecenderungan peningkatan jumlah UMKM di Kota Banjarmasin selama periode 2022-2025. Pertumbuhan kuantitatif ini menunjukkan besarnya potensi ekonomi lokal yang dapat dikembangkan lebih lanjut melalui penguatan kualitas dan daya saing usaha.

Meskipun jumlah UMKM menunjukkan tren peningkatan, tantangan dalam mempertahankan keberlanjutan usaha tetap menjadi perhatian utama. Banyak pelaku UMKM masih menghadapi keterbatasan inovasi layanan, rendahnya pemanfaatan teknologi digital, serta keterbatasan kemampuan manajerial. Dalam era digital yang sarat dengan perubahan perilaku konsumen, UMKM dituntut untuk berinovasi agar dapat bertahan dan menjaga keberlangsungan usahanya.

Namun, memberikan layanan yang baik saja tidak cukup. Dalam era digital yang sarat dengan perubahan perilaku konsumen, UMKM dituntut untuk berinovasi agar dapat bertahan. Inovasi layanan menjadi salah satu strategi paling efektif dalam menghadapi ketidakpastian pasar. Menurut Latifannisa & Wardi, (2025) mengatakan bahwa inovasi layanan mencakup perubahan signifikan dalam cara penyampaian, proses, maupun pengalaman pelanggan yang memberikan nilai baru. UMKM yang berinovasi mampu memperluas jangkauan pasar dan meningkatkan efisiensi operasional. Bentuk inovasi layanan yang paling sering dilakukan meliputi penggunaan teknologi digital untuk pelayanan pelanggan, penerapan sistem pembayaran non-tunai, hingga pemanfaatan media sosial sebagai sarana promosi dan komunikasi. Studi lain oleh Khan et al., (2024) menunjukkan bahwa inovasi layanan memiliki hubungan positif dengan keberlanjutan usaha, terutama jika diiringi dengan orientasi lingkungan dan strategi pemasaran hijau (*green marketing*).

Salah satu kunci agar UMKM dapat bertahan dan berkembang adalah dengan meningkatkan kualitas layanan. Kualitas layanan yang baik dapat menciptakan kepuasan pelanggan, memperkuat loyalitas, dan meningkatkan daya saing. Penerapan teknologi digital seperti platform online dan sistem CRM juga membantu UMKM

DOI: <https://doi.org/10.24127/jp>

memberikan layanan yang lebih responsif dan personal. Temuan penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas layanan dan inovasi layanan memiliki peran penting dalam mendukung keberlanjutan usaha UMKM. Penelitian Latifannisa & Wardi, (2025) menjelaskan bahwa inovasi layanan, proses, dan digital mampu meningkatkan efisiensi operasional serta memperkuat daya tahan UMKM dalam menghadapi persaingan usaha. Selanjutnya, Bado & Dunakhir, (2024) menemukan bahwa kualitas layanan dan inovasi layanan berpengaruh positif terhadap keberlanjutan usaha UMKM karena mampu meningkatkan kepuasan pelanggan, memperkuat hubungan dengan konsumen, serta meningkatkan daya saing usaha di tengah persaingan pasar. Penelitian Wulandari et al., (2025) juga menunjukkan bahwa inovasi layanan berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pelanggan yang berdampak pada keberlanjutan UMKM, sejalan dengan itu, Hanifah & Raharja, (2025) menegaskan bahwa inovasi mampu memperkuat pengaruh kualitas layanan terhadap kinerja dan keberlanjutan usaha.

Selain itu Penelitian Diana (2023), Mayasari (2020), Ayu et al., (2023), dan Dewi, (2018) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan inovasi layanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelaku UMKM maupun pelanggan. Hidayat et al., (2023) urut menjelaskan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, sedangkan Hasna, (2020) menyatakan bahwa inovasi layanan memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan kinerja usaha. Penelitian Bagus & Setiawan (2022), Nova et al., (2022), dan Gunanjar et al., (2025) juga memperkuat temuan bahwa kualitas dan inovasi layanan menjadi faktor penting dalam meningkatkan daya saing dan menjaga keberlanjutan usaha UMKM.

Lebih lanjut, inovasi layanan tidak hanya meningkatkan daya saing, tetapi juga berperan penting dalam mewujudkan keberlanjutan usaha. Keberlanjutan usaha tidak semata diukur dari keuntungan jangka pendek, tetapi juga dari kemampuan UMKM menjaga eksistensinya dalam jangka panjang dengan tetap memperhatikan aspek sosial dan lingkungan. Harsanto et al., (2023) menyebutkan bahwa inovasi berkelanjutan (*sustainability innovation*) menjadi faktor penentu dalam menjaga relevansi bisnis, karena memungkinkan pelaku usaha untuk terus beradaptasi terhadap perubahan eksternal. Dengan menggabungkan inovasi dalam layanan dan pendekatan ramah lingkungan, UMKM dapat membangun citra positif yang mendukung loyalitas pelanggan sekaligus memperluas pasar potensial. Selain itu, inovasi layanan yang didorong oleh teknologi digital seperti *e-commerce* dan sistem *customer relationship management* (CRM) dapat meningkatkan pengalaman pelanggan secara personal dan efisien.

Kombinasi antara kualitas layanan dan inovasi layanan menjadi strategi yang saling melengkapi dalam menjaga keberlanjutan usaha. Studi oleh (Kankam-Kwarteng et al., 2021) di Ghana menemukan bahwa kualitas layanan dan inovasi layanan berpengaruh positif terhadap kinerja pemasaran UMKM, sementara penelitian Kankam (2021) menunjukkan bahwa inovasi berperan sebagai variabel mediasi antara kualitas layanan dan kinerja usaha. Temuan-temuan ini menegaskan bahwa inovasi dapat memperkuat dampak kualitas layanan terhadap kinerja dan keberlanjutan usaha. Dalam konteks Banjarmasin, di mana persaingan ekonomi lokal semakin intensif, kedua faktor ini menjadi kunci dalam mempertahankan kepercayaan pelanggan sekaligus memperluas pasar.

Meskipun banyak penelitian telah membahas peran kualitas layanan dan inovasi terhadap kinerja UMKM, masih terdapat kesenjangan (*research gap*) dalam konteks

DOI: <https://doi.org/10.24127/jp>

lokal. Sebagian besar penelitian lebih menyoroti inovasi produk, sedangkan inovasi layanan yang menyentuh aspek pengalaman pelanggan belum banyak dieksplorasi. Selain itu, penelitian yang mengaitkan kedua variabel tersebut secara simultan dengan keberlanjutan usaha UMKM di wilayah seperti Banjarmasin masih sangat terbatas. Padahal, setiap daerah memiliki karakteristik ekonomi dan budaya bisnis yang berbeda, sehingga hasil penelitian dari daerah lain belum tentu dapat diaplikasikan secara langsung. Oleh karena itu, penelitian ini hadir untuk mengisi kekosongan tersebut dengan menelaah secara empiris pengaruh kualitas layanan dan inovasi layanan terhadap keberlanjutan usaha UMKM di Kota Banjarmasin sebagai strategi menghadapi persaingan ekonomi lokal.

Temuan konseptual mengenai pentingnya kualitas layanan dan inovasi layanan dalam mendukung keberlanjutan usaha selaras dengan kondisi empiris di Kota Banjarmasin. Berdasarkan hasil pengamatan awal serta wawancara yang dilakukan terhadap sepuluh pelaku UMKM, diperoleh gambaran bahwa keberlangsungan usaha sangat bergantung pada kemampuan pelaku usaha dalam memberikan pelayanan yang memuaskan sekaligus melakukan penyesuaian dan pengembangan layanan mengikuti perubahan kebutuhan konsumen. Mayoritas responden berpendapat bahwa kualitas layanan yang tercermin dari aspek kecepatan, keramahan, ketepatan, dan konsistensi pelayanan memiliki keterkaitan erat dengan praktik inovasi layanan. Bentuk inovasi tersebut antara lain penggunaan media sosial sebagai sarana promosi, penerapan sistem pemesanan secara online, serta pemanfaatan metode pembayaran digital. Sinergi antara pelayanan yang cepat dan dapat diandalkan dengan inovasi layanan berbasis teknologi dipandang mampu meningkatkan kepuasan pelanggan, memperkuat posisi usaha dalam persaingan, serta membantu menjaga kestabilan pendapatan. Oleh karena itu, kualitas layanan dan inovasi layanan dapat dipahami sebagai strategi yang saling melengkapi dalam mendukung keberlanjutan UMKM di tengah dinamika persaingan usaha yang semakin ketat, sehingga kedua variabel tersebut layak untuk dikaji lebih lanjut melalui pendekatan kuantitatif dalam penelitian ini.

Dari celah tersebut, muncul nilai kebaruan (*novelty*) penelitian ini. Pertama, penelitian ini menitikberatkan pada pengaruh simultan kualitas layanan dan inovasi layanan, bukan inovasi produk seperti dalam penelitian-penelitian sebelumnya. Kedua, penelitian dilakukan dalam konteks lokal Banjarmasin, sehingga dapat memberikan gambaran empiris yang kontekstual mengenai strategi bertahan UMKM di tengah persaingan ekonomi daerah. Ketiga, fokus penelitian diarahkan pada keberlanjutan usaha sebagai hasil (*outcome*), bukan sekadar kinerja jangka pendek. Dengan pendekatan tersebut, diharapkan hasil penelitian ini mampu memperluas pemahaman teoritis sekaligus memberikan rekomendasi praktis bagi pelaku UMKM dan pemerintah daerah dalam memperkuat daya saing ekonomi lokal.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian asosiatif yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan dan inovasi layanan terhadap keberlanjutan usaha UMKM di Kota Banjarmasin. Pendekatan ini dipilih karena mampu menjelaskan hubungan antar variabel secara objektif berdasarkan data empiris yang diperoleh di lapangan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan inovasi layanan terhadap keberlanjutan usaha UMKM di Kota

DOI: <https://doi.org/10.24127/jp>

Banjarmasin. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini berfokus pada pengukuran hubungan antar variabel melalui data numerik yang dianalisis menggunakan prosedur statistik. Menurut Sugiyono, (2023), penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan melalui analisis data statistik.

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei. Metode survei dipilih karena dapat mengumpulkan data empiris secara langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner. Creswell, (2018) menjelaskan bahwa penelitian survei merupakan metode penelitian kuantitatif yang digunakan untuk menggambarkan kecenderungan, sikap, maupun hubungan antar variabel dalam suatu populasi melalui pengumpulan data sampel. Dalam penelitian ini, survei dilakukan kepada pelaku UMKM yang berada di Kota Banjarmasin.

Lokasi penelitian dilaksanakan di Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada tingginya aktivitas UMKM di wilayah tersebut serta meningkatnya persaingan usaha di sektor perdagangan, kuliner, dan industri kreatif. Kota Banjarmasin dipandang relevan sebagai lokasi penelitian karena perkembangan UMKM di daerah tersebut menunjukkan pertumbuhan yang cukup pesat sehingga membutuhkan strategi keberlanjutan usaha melalui peningkatan kualitas layanan dan inovasi layanan.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelaku UMKM di Kota Banjarmasin yang bergerak pada sektor kuliner, perdagangan, dan industri kreatif. Populasi adalah area generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang memiliki karakteristik tertentu dan ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya Sugiyono, (2023:129) Dengan mempertimbangkan jumlah populasi yang cukup banyak, maka penelitian ini menggunakan metode pengambilan sampel.

Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan menggunakan teknik *purposive sampling* berdasarkan kriteria tertentu yang telah ditetapkan peneliti. *Purposive sampling* merupakan teknik pengambilan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu sesuai dengan tujuan penelitian. Adapun kriteria responden dalam penelitian ini yaitu pelaku UMKM yang telah menjalankan usaha minimal satu tahun, memiliki aktivitas pelayanan secara langsung kepada konsumen, dan melakukan inovasi layanan dalam kegiatan usahanya. Berdasarkan kriteria tersebut, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan kuesioner. Observasi dilakukan untuk memperoleh gambaran awal mengenai kondisi UMKM di Kota Banjarmasin. Wawancara dilakukan kepada beberapa pelaku UMKM guna memperkuat informasi mengenai kualitas layanan dan inovasi layanan yang diterapkan dalam usaha mereka. Dokumentasi digunakan untuk memperoleh data pendukung berupa jumlah UMKM dan informasi lain yang berkaitan dengan penelitian. Sementara itu, kuesioner digunakan sebagai instrumen utama penelitian untuk memperoleh data kuantitatif dari responden.

Instrumen penelitian menggunakan skala Likert yang memiliki empat alternatif jawaban, yaitu sangat setuju, setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi responden terhadap variabel penelitian (Sugiyono, 2023). Variabel kualitas layanan diukur melalui indikator *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* yang mengacu pada teori

DOI: <https://doi.org/10.24127/jp>

Parasuraman et al., (1988). Variabel inovasi layanan diukur melalui indikator penggunaan teknologi, pengembangan layanan baru, interaksi dengan pelanggan, dan sistem pelayanan. Sementara itu, variabel keberlanjutan usaha diukur melalui indikator pertumbuhan usaha, stabilitas pendapatan, loyalitas pelanggan, dan kemampuan usaha bertahan dalam persaingan.

Sebelum dilakukan analisis data, instrumen penelitian terlebih dahulu diuji melalui uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas dilakukan menggunakan *Exploratory Factor Analysis* (EFA) dengan melihat nilai *Kaiser Meyer Olkin* (KMO) dan *factor loading*. Menurut Ghozali, (2021), suatu instrumen dinyatakan layak dianalisis apabila nilai KMO lebih besar dari 0,50 dan *factor loading* lebih besar dari 0,40. Selanjutnya, uji reliabilitas dilakukan menggunakan *Cronbach Alpha*. Instrumen penelitian dinyatakan reliabel apabila nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,6 (Basuki, 2021).

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda dengan bantuan program *Statistical Product and Service Solution* (SPSS). Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh dua variabel bebas terhadap satu variabel terikat (Ghozali, 2021). Sebelum melakukan analisis regresi, terlebih dahulu dilakukan uji asumsi klasik yang terdiri atas uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas untuk memastikan data memenuhi syarat analisis regresi.

Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji t dan uji F. Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat, sedangkan uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat. Selain itu, penelitian ini juga menggunakan koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) untuk mengetahui besarnya kontribusi kualitas layanan dan inovasi layanan dalam menjelaskan keberlanjutan usaha UMKM di Kota Banjarmasin.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden pelaku UMKM di Kota Banjarmasin. Berdasarkan hasil uji validitas yang dilakukan dengan menggunakan *Exploratory Factor Analysis* (EFA) dengan melihat nilai *Kaiser Meyer Olkin* (KMO) dan *factor loading*. Berikut hasil tabel saji uji Hasil validitas:

Tabel 2 Hasil Validitas KMO-ESA

Variabel	<i>Kaiser Meyer-Olkin</i>	Kriteria
Kualitas Layanan	0,567	Cukup
Inovasi Layanan	0,540	Cukup
Keberlanjutan usaha	0,567	Cukup

Sumber: Diolah peneliti berdasarkan SPSS (2026)

Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai KMO lebih besar dari 0,50 sehingga data dinyatakan layak untuk dianalisis lebih lanjut. Variabel kualitas layanan memiliki nilai KMO sebesar 0,567, inovasi layanan sebesar 0,540, dan keberlanjutan usaha sebesar 0,567. Selain itu, seluruh item pernyataan memiliki nilai *factor loading* lebih besar dari 0,40 sehingga seluruh butir instrumen dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam penelitian.

DOI: <https://doi.org/10.24127/jp>

Tabel 3 Hasil Uji Nilai *Factor Loading*

Variabel	Butir Pertanyaan	<i>Factor Loading</i>	Kriteria
Kualitas Layanan	<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)		
	X1.1	0,851	Valid
	X1.2	0,538	Valid
	X1.3	0,464	Valid
	X1.4	0,709	Valid
	<i>Empathy</i> (Empati)		
	X1.5	0,532	Valid
	X1.6	0,759	Valid
	X1.7	0,821	Valid
	<i>Reliability</i> (Keandalan)		
	X1.8	0,612	Valid
	X1.9	0,411	Valid
	X1.10	0,762	Valid
	X1.11	0,517	Valid
	<i>Assurance</i> (Jaminan)		
	X1.12	0,698	Valid
	X1.13	0,689	Valid
	X1.14	0,439	Valid
	X1.15	0,714	Valid
Inovasi Layanan	Penggunaan Teknologi		
	X2.1	0,673	Valid
	X2.2	0,455	Valid
	X2.3	0,698	Valid
	X2.4	0,793	Valid
	Interaksi dengan Pelanggan		
	X2.5	0,435	Valid
	X2.6	0,722	Valid
	X2.7	0,813	Valid
	X2.8	0,697	Valid
	Pengembangan Layanan Baru		
	X2.9	0,484	Valid
	X2.10	0,687	Valid
	X2.11	0,484	Valid
	X2.12	0,728	Valid
	Sistem Pengiriman Layanan		
	X2.13	0,761	Valid
	X2.14	0,584	Valid
	X2.15	0,789	Valid
Keberlanjutan usaha	Pendapatan Usaha		
	Y1	0,851	Valid
	Y2	0,538	Valid
	Y3	0,464	Valid
Pertumbuhan Usaha			

DOI: <https://doi.org/10.24127/jp>

Y4	0,709	Valid
Y5	0,532	Valid
Y6	0,759	Valid
Kualitas Produk		
Y7	0,821	Valid
Y8	0,612	Valid
Y9	0,411	Valid
Daya Saing		
Y10	0,762	Valid
Y11	0,517	Valid
Y12	0,698	Valid
Kondisi Lingkungan Usaha		
Y13	0,689	Valid
Y14	0,439	Valid
Y15	0,714	Valid

Sumber : Diolah peneliti berdasarkan SPSS (2026)

Berdasarkan Tabel 3 dapat dilihat bahwa hasil uji *factor loading* terhadap 45 indikator yang diisi oleh 100 responden menunjukkan bahwa seluruh indikator dalam penelitian ini dinyatakan valid. Hal tersebut ditunjukkan oleh nilai *factor loading* masing-masing indikator yang lebih besar dari 0,40 sebagai batas minimum penerimaan. Oleh karena itu, seluruh item pernyataan pada variabel kualitas layanan, inovasi layanan, dan keberlanjutan usaha dapat digunakan sebagai instrumen penelitian karena mampu mengukur variabel yang diteliti dengan baik.

Tabel 4 Uji Reliabilitas

Variabel	Reliability Statistic	
	<i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
Kualitas Layanan	0,70	Reliabel
Inovasi Layanan	0,73	Reliabel
Keberlanjutan usaha	0,81	Reliabel

Sumber: Diolah peneliti berdasarkan SPSS (2026)

Hasil pengujian reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh variabel penelitian memiliki nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,6. Dengan demikian, instrumen penelitian dinyatakan reliabel karena mampu memberikan hasil pengukuran yang konsisten.

Tabel 5 Uji Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	15.498	4.907		3.158	.002
Total X1	.424	.088	.435	4.796	<.001

Total X2	.252	.095	.240	2.644	.010
----------	------	------	------	-------	------

Sumber : Diolah peneliti berdasarkan SPSS (2026)

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 15,498 + 0,424X_1 + 0,252X_2$$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan dan inovasi layanan memiliki arah hubungan positif terhadap keberlanjutan usaha UMKM. Nilai konstanta sebesar 15,498 menunjukkan bahwa apabila variabel kualitas layanan dan inovasi layanan dianggap konstan, maka keberlanjutan usaha UMKM memiliki nilai sebesar 15,498. Koefisien regresi kualitas layanan sebesar 0,424 menunjukkan bahwa setiap peningkatan kualitas layanan akan meningkatkan keberlanjutan usaha sebesar 0,424. Sementara itu, koefisien regresi inovasi layanan sebesar 0,252 menunjukkan bahwa peningkatan inovasi layanan akan meningkatkan keberlanjutan usaha sebesar 0,252.

Tabel 6 Uji T

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	15.498	4.907		3.158	.002
Total X1	.424	.088	.435	4.796	<.001
Total X2	.252	.095	.240	2.644	.010

Sumber : Diolah peneliti berdasarkan SPSS (2026)

Hasil pengujian hipotesis secara simultan menunjukkan bahwa kualitas layanan dan inovasi layanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap keberlanjutan usaha UMKM di Kota Banjarmasin. Hal ini dibuktikan melalui nilai F hitung sebesar 49,586 dengan tingkat signifikansi < 0,001. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05 sehingga hipotesis ketiga diterima.

Temuan ini menunjukkan bahwa keberlanjutan usaha UMKM tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan semata, tetapi juga dipengaruhi oleh kemampuan pelaku usaha dalam menciptakan inovasi layanan yang sesuai dengan kebutuhan konsumen. Kombinasi antara pelayanan yang berkualitas dan inovasi layanan yang adaptif mampu meningkatkan kepuasan pelanggan, memperkuat loyalitas konsumen, serta menjaga stabilitas usaha dalam menghadapi persaingan ekonomi lokal.

Tabel 7 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.697 ^a	0.486	0.476	2.737

Sumber : Diolah peneliti berdasarkan SPSS (2026)

Hasil pengujian koefisien determinasi menunjukkan nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,476. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan dan inovasi layanan mampu menjelaskan keberlanjutan usaha sebesar 47,6%, sedangkan sisanya sebesar

DOI: <https://doi.org/10.24127/jp>

52,4% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian. Dengan demikian, kualitas layanan dan inovasi layanan memiliki kontribusi yang cukup besar dalam mendukung keberlanjutan usaha UMKM di Kota Banjarmasin.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil analisis data yang telah diperoleh dari responden mengenai variabel kualitas layanan (X1) dan inovasi layanan (X2) menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut berpengaruh terhadap keberlanjutan usaha UMKM di Kota Banjarmasin. Hasil perhitungan koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) berkontribusi sebesar 0,476 menunjukkan bahwa kualitas layanan dan inovasi layanan memberikan pengaruh sebesar 47,6% terhadap keberlanjutan usaha UMKM. Dengan kata lain, sebesar 52,4% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian.

Berdasarkan hasil pengujian secara parsial diketahui bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keberlanjutan usaha UMKM dengan nilai T hitung sebesar 4,796 dan tingkat signifikansi $< 0,001$. Selain itu, inovasi layanan juga menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap keberlanjutan usaha UMKM dengan nilai T hitung sebesar 2,654 dan tingkat signifikansi $0,009 < 0,05$. Selanjutnya, hasil pengujian secara simultan menunjukkan nilai F hitung sebesar 49,586 dengan tingkat signifikansi $< 0,001$, sehingga kualitas layanan dan inovasi layanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap keberlanjutan usaha UMKM di Kota Banjarmasin.

Dengan hasil tersebut, penelitian ini sejalan dengan penelitian dari Siregar et al., (2024) yang menyatakan bahwa kualitas layanan dan inovasi layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap keberlanjutan usaha UMKM. Penelitian ini juga berkaitan dengan penelitian Latifannisa & Wardi, (2025) yang menyatakan bahwa inovasi layanan digital mampu meningkatkan daya saing dan keberlanjutan usaha UMKM. Selanjutnya, penelitian Menurut Pradana & Syahbandi, (2025), inovasi layanan dan adaptasi teknologi yang dilakukan secara terencana dapat meningkatkan efisiensi operasional, memperkuat kualitas pelayanan, serta mendukung keberlanjutan dan kinerja UMKM. Oleh karena itu, kualitas layanan dan inovasi layanan menjadi faktor penting yang perlu diperhatikan pelaku UMKM agar usaha mampu bertahan dan berkembang di tengah persaingan ekonomi lokal yang semakin ketat.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keberlanjutan usaha UMKM di Kota Banjarmasin. Inovasi layanan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keberlanjutan usaha UMKM. Selain itu, kualitas layanan dan inovasi layanan secara simultan terbukti memberikan pengaruh signifikan terhadap keberlanjutan usaha UMKM.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan yang disertai inovasi layanan berbasis teknologi mampu memperkuat daya saing usaha serta membantu UMKM mempertahankan keberlanjutan usahanya di tengah persaingan ekonomi lokal. Oleh karena itu, pelaku UMKM perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan dan melakukan inovasi layanan agar mampu menyesuaikan diri dengan perkembangan kebutuhan konsumen dan perubahan lingkungan bisnis.

Berdasarkan temuan penelitian ini, diharapkan pelaku UMKM dapat meningkatkan kualitas pelayanan melalui pelayanan yang cepat, ramah, dan responsif

DOI: <https://doi.org/10.24127/jp>

terhadap kebutuhan pelanggan. Selain itu, pelaku usaha juga perlu mengembangkan inovasi layanan berbasis teknologi digital agar mampu memperluas jangkauan pasar dan meningkatkan daya saing usaha. Pemerintah daerah diharapkan dapat memberikan pelatihan dan pendampingan kepada pelaku UMKM terkait pemanfaatan teknologi digital dan pengembangan inovasi layanan sehingga keberlanjutan usaha UMKM dapat terus meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Ayu, I., Sri, P., & Wirata, G. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Inovasi Pelayanan dan Kompetensi Pegawai terhadap kepuasan pelaku usaha UMKM. *Jurnal Imiah Magister Administrasi Publik Pasca Sarjana Universitas Ngurah Rai*, 11(1), 36–45. <https://doi.org/https://doi.org/10.69725/jebi.v1i1.23>
- Bado, B., & Dunakhir, S. (2024). Improving MSME Performance through Innovation and Superior Service Quality. *Journal Economic Business Innovation - JEBI*, 1(1), 62–68. <https://doi.org/https://doi.org/10.69725/jebi.v1i1.23>
- Bagus, I. G., & Setiawan, D. (2022). *Persepsi Peserta Pandemic Incubation Program Terhadap*. 11(02), 197–204. <https://doi.org/https://ojs.unud.ac.id/index.php/EEB/index>
- Basuki, A. T. (2021). Analisis Statistik dengan SPSS. In *Danisa Media*.
- Creswell, J. W. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Sage.
- Dewi, I. G. A. P., & Santosa, I. M. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar (KPP Gianyar). *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Equilibrium*, 4(2), 174–185. https://doi.org/10.47329/jurnal_mbe.v4i2.318
- Diana, I. N., Widnyani, I. A. P. S., & Wirata, G. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Inovasi Pelayanan Dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kepuasan Pelaku Usaha Umkm. *Jurnal Widya Publika*, 11(1), 36–44. <https://doi.org/10.70358/widyapublika.v1i1.1027>
- Fahlifi, R. (2023). *Jumlah Usaha Mikro Kecil Menurut Kecamatan di Kota Banjarmasin tahun 2023*. 2023. <https://satudata.banjarmasinkota.go.id/data-statistik/743559bb-8b3f-4931-9e3e-1f20f1ba34f4>
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26* (10th ed.). Universitas Diponegoro.
- Gunanjar, I., Maulidan, R., Ridwan, M., Rico, S., Maya Rizki, S., & Zubir. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pembelian Online Produk Online Usaha Mikro Kecil Menengah di Kota Langsa. *Jurnal Akuntansi, Manajemen, Bisnis Dan Teknolongi (AMBITEK)*, 5(1), 445–451. <https://doi.org/10.56870/kq4wey58>
- Hanifah, S., & Raharja, I. (2025). Pengaruh Strategi Pemasaran, Kualitas Produk, dan Inovasi Layanan dalam Meningkatkan Daya Saing UMKM (Studi Kasus UMKM Kuliner Kabupaten Cianjur). *Jurnal Penelitian Inovatif*, 5(3), 1905–1916. <https://doi.org/10.54082/jupin.1471>
- Harsanto, B., Mulyana, A., Faisal, Y. A., Shandy, V. M., & Alam, M. (2023). Sustainability Innovation in Small Medium Enterprises (SMEs): A Qualitative Analysis. *Qualitative Report*, 28(11), 3257–3271. <https://doi.org/10.46743/2160-3715/2023.6193>

DOI: <https://doi.org/10.24127/jp>

- Hasna, N. (2020). *Pengaruh Inovasi Produk, Inovasi Proses dan Inovasi Layanan Terhadap Kinerja UMKM. In UMMagelang Conference Series*. 713–719. <https://doi.org/10.46880/methonomi.Vol8No1>.
- Hidayat, F., Riono, S. B., Kristiana, A., & Mulyani, I. D. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Inovasi Produk terhadap Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan. *JECMER: Journal of Economic, Management and Entrepreneurship Research*, 1(3), 214–231. <https://doi.org/10.24843/EJMUNUD.2019.v08.i11.p18>
- Kankam-Kwarteng, C., Amo, F., Osei, F., & Bediako, D. O. (2021). Service Innovation and Service Quality Effects on Marketing Performance of SMEs. *Service Innovation and Service Quality Effects on Marketing Performance of SMEs. Innovation*, 2(1), 1–10. <https://doi.org/10.11648/j.innov.20210201.12>
- Khan, F. A., Sheikh, A. A., Zainab, F., & Sciences, M. S. M. (2024). The Impact of SMEs Capability for Service Innovation and Its Tactical Green Marketing on Sustainable Business Performance. *Journal of Small Business Strategy*, 34(2), 95–108. <https://doi.org/10.53703/001c.117659>
- Latifannisa, N., & Wardi, Y. (2025). *Innovation as A Driver of SMEs Sustainability: A Systematic Review of the Literature*. 7(2), 228–238. <https://doi.org/10.54268/baskara.v7i2.26893>
- Mayasari, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, 3, 36–44. <https://doi.org/10.69957/paob.v4i06.1678>
- Nova, A., Normi, S., & Panjaitan, M. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Sakit TK. II Putri Hijau Kesdam I/BB Medan. *Jurnal Ilmiah Methonomi*, 8, 167–186. <https://doi.org/10.46880/methonomi.Vol8No1>.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pradana, B. I., & Syahbandi, S. (2025). Sustainable Service Innovation and Financial Resilience to Strengthen Business in the Era of Economic Shocks. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 13(5), 3623–3624. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v13i5.3783>
- Siregar, M. Y., Rafiki, A., & Hidayat, N. (2024). Analysis of Service Quality, Entrepreneurial Marketing, and Intellectual Capital to increasing SME's Performance. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 8(3), 1042–1056. <https://doi.org/10.24198/jmpp.v8i3.58483>
- Sugiyono. (2023). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (2nd ed.). Alfabeta.
- Wulandari, W., Satrio, A., & Mulyono. (2025). Pengaruh Inovasi Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen melalui Mediasi Kepuasan Konsumen pada Bisnis Ritel. *Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Perhotelan*, 4(September), 609–621. <https://doi.org/10.55606/jempper.v4i3.5086>