

**ANALISIS PENGARUH PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEBERHASILAN USAHA UMKM
DI KAMPUNG DURIAN**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Menyelesaikan
Pendidikan Strata Satu (S-1)**

SKRIPSI



**Ditulis Oleh :
MANISA
201010138**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI EKA PRASETYA
MEDAN
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul Analisis Pengaruh Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keberhasilan Usaha UMKM Di Kampung Durian.

Yang dipersiapkan oleh:
Manisa
201010138

Telah diperiksa, disetujui, dan dinilai layak untuk diajukan pada Sidang Meja Hijau

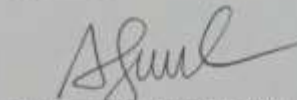
Medan, 10 Juni 2024

Pembimbing I



Dr. Petrus Loo, S.H., M.M.
NIDN: 0113016701

Pembimbing II


Muhammad Ali Akbar, S.E., M.M.
NIDN: 0115088601

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skrripsi berjudul Analisis Pengaruh Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keberhasilan Usaha UMKM Di Kampung Durian telah melewati Sidang Meja Hijau pada tanggal 10 Juli 2024, telah selesai direvisi oleh:

Nama : Manisa
NIM : 201010138
Program Studi : Manajemen Kewirausahaan Revisi
skripsi telah diperiksa dan disetujui oleh:

No.	Tim Penguji	Nama Penguji/NIDN	Tanda Tangan
1.	Penguji 1	<u>Dr. Sri Rezeki, S.E., M.Si.</u> NIDN: 0006037202	
2.	Penguji 2	<u>Bambang Sutejo, S.Kom., S.E., M.M.</u> NIDN: 0104127801	

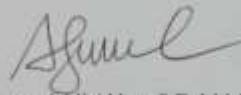
Medan, 10 Juli 2024
Mengetahui,

Pembimbing I



Dr. Petrus Loo, S.H., M.M.
NIDN: 0113016701

Pembimbing II



Muhammad Ali Akbar, S.E., M.M.
NIDN: 0115088601

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

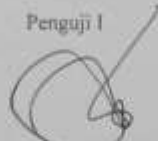
Skrripsi dengan judul Analisis Pengaruh Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keberhasilan Usaha UMKM Di Kampung Durian.

Yang dipersiapkan oleh:
Manisa
201010138

Telah selesai diuji dan dinyatakan LULUS pada Sidang Meja Hijau

Medan, 10 Juli 2024

Penguji I



Dr. Sri Rezeki, S.E., M.Si.
NIDN: 0006037202

Penguji II



Dr. Bambang Sutejo, S.Kom., S.E., M.M.
NIDN: 0104127801

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

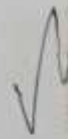
Saya menyatakan bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar-benar hasil pekerjaan saya sendiri, berdasarkan hasil penelitian yang saya lakukan dan bukan merupakan duplikat skripsi yang pernah dibuat oleh orang lain (plagiarism, pencurian hasil karya milik orang lain). Jika saya mengambil sebagian sebagai kutipan dari karya orang lain maka saya akan mengindikasikan hal itu secara jelas, dengan mencantumkan sumber kutipan yang bersangkutan.

Jika saya melanggar pernyataan saya tersebut dan memalsukan data penelitian maka saya menyatakan bersedia dikenakan sanksi plagiarisme dan sanksi akademik lainnya sesuai dengan peraturan yang berlaku di program sarjana STIE Eka Prasetya Medan.

Nama	: Manisa
NIM	: 201010138
Judul Skripsi	: Analisis Pengaruh Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keberhasilan Usaha UMKM Di Kampung Durian
Pembimbing 1	: Dr. Petrus Loo, S.H., M.M
Pembimbing 2	: Muhammad Ali Akbar, S.E., M.M

Saya menandatangani pernyataan ini dengan sadar dan pernyataan ini dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Medan, 23 April 2024



201010138

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Pengasih atas segala karunia yang telah dilimpahkan kepada penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan penyusunan Skripsi dengan judul **“ANALISIS PENGARUH PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEBERHASILAN USAHA UMKM DI KAMPUNG DURIAN”** sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Strata 1 (S-1) Manajemen pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Eka Prasetya.

Pada kesempatan ini, mengingat banyaknya bantuan dan bimbingan yang diterima selama penyusunan Skripsi ini, penulis ingin menyampaikan penghargaan dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ketua Yayasan Graha Eka Education Center, Bapak Susanto, ST., S.Pd., M.M.
2. Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Eka Prasetya, Ibu Dr. Sri Rezeki, S.E., M.Si.
3. Wakil Ketua Satu Bidang Akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Eka Prasetya, Ibu Hommy Dorthy Ellyany Sinaga, S.T., M.M.
4. Ketua Program Studi Manajemen (Akuntansi) Ibu Dr. Fenny, S.E., M.M (Ibu Tri Wulandari, S.E., M.Ak.).
5. Bapak Dr. Petrus Loo, S.H., M.M selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan arahan hingga selesainya skripsi ini.
6. Bapak Muhammad Ali Akbar, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan arahan hingga selesainya skripsi ini.

7. Kepala Bagian Akademik Ibu Lisa Elianti Nasution, S.E., M.M.
8. Kepala Bagian Keuangan Ibu Elysa, S.M.
9. Kepala Bagian Kemahasiswaan Bapak Junaidi, S.M.
10. Seluruh Dosen pengajar dan Staf Pegawai Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Eka Prasetya Medan.
11. Kedua orang tua tercinta, saudariku serta teman-teman yang telah banyak memberikan dorongan dan bantuan baik moril, materil maupun spiritual.

Penulis menyadari Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu segala saran dan kritik untuk penyempurnaan Skripsi ini sangat diharapkan penulis. Akhir kata, semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca. Terima kasih.

Medan, 24 Agustus 2024
Penulis

Manisa
201010138

ABSTRAK

Manisa, 201010138, 2024, Analisis Pengaruh Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keberhasilan Usaha UMKM Di Kampung Durian, STIE Eka Prasetya, Program Studi Manajemen, Pembimbing I: Dr. Petrus Loo, S.H., M.M, Pembimbing II : Muhammad Ali Akbar, S.E., M.M.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keberhasilan Usaha UMKM Di Kampung Durian. Metodologi penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kuantitatif, unit analisis dalam penelitian ini adalah UKM Kuliner di Kampung Durian dan unit observasi adalah Para pelaku usaha UKM Kuliner di UMKM di Kampung Durian. Populasi dalam penelitian ini adalah 70 pelaku usaha. Teknik penentuan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampling jenuh dan berjumlah 70 pelaku usaha. Metode penelitian yang digunakan adalah teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner yang dilakukan secara sistematis sesuai dengan tujuan penelitian. Metode analisis yang digunakan untuk memecahkan masalah dan membuktikan hipotesis adalah analisis deskriptif dan analisis regresi. Analisis ini meliputi uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji hipotesis melalui uji t dan uji F, dan uji koefisien determinasi (R^2). Dari analisis tersebut diperoleh analisis regresi linier berganda **Keberhasilan Usaha = 0,695 + 0,442 Produk + 0,286 Kualitas Pelayanan + e**. Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap keberhasilan usaha pada UKM Kuliner di Kampung Durian dimana $t_{hitung} (6,949) > t_{tabel} (1,9960)$, variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keberhasilan usaha pada UKM Kuliner di Kampung Durian dimana $t_{hitung} (4,724) > t_{tabel} (1,9960)$. Hasil uji F menunjukkan bahwa $F_{hitung} (155,044) > F_{tabel} (3,13)$ yang berarti variabel bebas (produk dan kualitas pelayanan) secara serempak berpengaruh terhadap variabel terikat (keberhasilan usaha). Hasil uji koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa 82,2% variabel keberhasilan usaha dipengaruhi oleh produk dan kualitas pelayanan sedangkan sisanya sebesar 17,8% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain seperti harga, promosi, kualitas produk, loyalitas, *trust*.

Kata kunci : Keberhasilan Usaha, Kualitas Pelayanan, Produk

ABSTRACT

Manisa, 201010138, 2024, Influence The Product And Service Quality Have On The Success Of UMKM in Durian Village. STIE Eka Prasetya, Management Study Program, Advisor I : Dr. Petrus Loo, S.H., M.M., Advisor II : Muhammad Ali Akbar, S.E., M.M.

The purpose of this study is to find out how much influence the product and service quality have on the success of UMKM in Durian Village. The research methodology used is a quantitative descriptive method, the unit of analysis in this study is Culinary SMEs in UMKM in Durian Village and the observation unit is Culinary SMEs in UMKM in Durian Village. The population in this study is 70 business owners. The sampling technique used in this study was saturated sampling and amounted to 70 business owners. The research method used is a data collection technique through the distribution of questionnaires carried out systematically in accordance with the research objectives. The analytical methods used to solve problems and prove hypotheses are descriptive analysis and regression analysis. This analysis includes validity and reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression analysis, hypothesis testing via the t test and F test, and the coefficient of determination test (R^2). From this analysis, we obtained a multiple linear regression analysis of **Business Success = 0,695 + 0,442 Product + 0,286 Service Quality + e**. The results of the t test show that the Product variable has a positive and significant effect on business success at UMKM in Durian Village where $t_{count}(6.949) > t_{table}(1.9960)$, service quality variable has a positive and significant effect on business success at UMKM in Durian Village where $t_{count}(4.724) > t_{table}(1.9960)$. The results of the F test show that $F_{count}(155.044) > F_{tabel}(3.13)$ which means that the independent variable (product and service quality) simultaneously affects the dependent variable (business success). The results of the coefficient of determination (R^2) test showed that 82.2% of business success variables were influenced by Product and Service Quality while the remaining 17.8% were influenced by other variables such as price, promotion, product quality, loyalty, trust.

Keywords : Business Success, Product, Service Quality

MOTTO

"Direndahkan dimata manusia, ditinggikan dimata Tuhan, Prove
Them Wrong"

"Gonna fight and don't stop, until you are proud"

"Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja lelah-lelah itu.
Lebarkan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk
menjadikan dirimu serupa yang kau impikan, mungkin tidak akan
selalu berjalan lancar. Tapi gelombang-gelombang itu yang nanti
akan bisa kau ceritakan"

(Boy Chandra)

PERSEMBAHAN

SKRIPSI ini kupersembahkan untuk :

TUHAN ku yang tak henti menyayangiku. Terima kasih banyak.

Bapak, Ibu yang ada dirumah tapi selalu dihatiku. Terima kasih atas semua hal,
sekecil apapun itu.

Terima kasih juga kepada diriku sendiri yang sudah bertahan selama 4 tahun ini
walau saya tidak suka ataupun lebih banyak duka daripada suka.

Terimakasih : Petrus Loo, S.H., M.M dan Muhammad Ali Akbar, S.E., M.M. yang
telah sabar membimbing serta memberi masukan dan saran selama ini,
sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

For all my bestfriend, terima kasih telah menemani selama hampir empat tahun
mengeluh akan dunia perkuliahan tersebut sampai kita memakai toga
bersama sama.

DAFTAR ISI

COVER

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

KATA PENGANTAR..... v

MOTTO ix

PERSEMBAHAN x

DAFTAR ISI..... xi

DAFTAR TABEL xvi

DAFTAR GAMBAR..... xvii

DAFTAR LAMPIRAN..... xviii

BAB I..... 1

PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Identifikasi Masalah.....5

1.3 Batasan Masalah 6

1.4 Rumusan Masalah.....6

1.5 Tujuan Penelitian.....7

1.6 Manfaat Penelitian 7

BAB II 9

TINJAUAN PUSTAKA DAN PENELITIAN TERDAHULU 9

2.1 Landasan Teori 9

2.1.1 Teori Keberhasilan Usaha 9

2.1.1.1	Pengertian Keberhasilan Usaha	9
2.1.1.2	Faktor Keberhasilan Usaha Terpenting	12
2.1.1.3	Indikator Keberhasilan Usaha	14
2.1.2	Produk.....	14
2.1.2.1	Definisi Produk	14
2.1.2.2	Faktor Evaluasi Pemenuhan Produk	16
2.1.2.3	Indikator Produk	19
2.1.3	Kualitas Pelayanan	19
2.1.3.1	Definisi Kualitas Pelayanan	19
2.1.3.2	Pola Kualitas Pelayanan Yang Baik.....	21
2.1.3.3	Indikator Kualitas Pelayanan	23
2.2	Penelitian Terdahulu	23
2.3	Kerangka Konseptual.....	25
2.4	Hipotesis Penelitian	26
BAB III.....		27
METODOLOGI PENELITIAN		27
3.1	Lokasi Dan Waktu Penelitian	27
3.1.1	Lokasi Penelitian.....	27
3.1.2	Waktu Penelitian	27
3.2	Jenis Dan Sumber Data.....	27
3.2.1	Jenis Data	27
3.2.2	Sumber Data.....	27
3.3	Populasi dan Sampel.....	28
3.3.1	Populasi.....	28

	3.3.2 Sampel.....	28
3.4	Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel	
Penelitian		29
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.6	Teknik Analisis Data	32
	3.6.1 Uji Validitas	32
	3.6.2 Uji Reliabilitas	32
3.7	Uji Asumsi Klasik	33
	3.7.1 Uji Normalitas.....	33
	3.7.2 Uji Multikolonearitas	34
	3.7.3 Uji Heteroskedastisitas.....	34
3.8	Analisis Regresi Linear Berganda.....	35
3.9	Uji Hipotesis	35
	3.9.1 Uji Parsial (Uji <i>t</i>).....	35
	3.9.2 Uji Simultan (Uji <i>F</i>)	36
3.10	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		39
4.1	Gambaran Umum Penelitian.....	39
	4.1.1 Sejarah Singkat UMKM Di Kampung Durian.	39
	4.1.2 Profil UMKM Di Kampung Durian.	40
	4.1.3 Struktur Organisasi UMKM	
	Di Kampung Durian	40
4.2	Hasil Penelitian.....	42

4.2.1	Karakteristik Responden	42
4.2.2	Uji Validitas dan Reliabilitas	43
4.2.2.1	Uji Validitas	43
4.2.2.2	Uji Reliabilitas	46
4.2.3	Uji Asumsi Klasik	47
4.2.3.1	Uji Normalitas	47
4.2.3.2	Uji Multikolinieritas	51
4.2.3.3	Uji Heteroskedastisitas	52
4.2.4	Teknik Analisis Data	54
4.2.4.1	Analisis Regresi Linier Berganda	54
4.2.4.2	Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)	56
4.2.4.3	Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F)	59
4.2.4.4	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	62
4.3	Pembahasan	63
BAB V		66
KESIMPULAN , SARAN DAN IMPLIKASI MANAJERIAL		66
5.1	Kesimpulan	66
5.2	Saran.	67
5.3	Implikasi Manajerial	68
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		
SURAT IZIN RISET		
SURAT BALASAN IZIN RISET		

KARTU PESERTA SEMINAR PROPOSAL

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 <i>Data Penjualan Kuliner di UMKM Di Kampung Durian</i>	5
Tabel 2.1 <i>Penelitian Terdahulu</i>	23
Tabel 3.1 <i>Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel</i>	29
Tabel 3.2 <i>Skala Likert</i>	31
Tabel 4.1 <i>Hasil Uji Validitas Variabel Produk (X_1)</i>	44
Tabel 4.2 <i>Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)</i>	45
Tabel 4.3 <i>Hasil Uji Validitas Variabel Keberhasilan Usaha (Y)</i>	45
Tabel 4.4 <i>Uji Reliabilitas</i>	47
Tabel 4.5 <i>Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov</i>	50
Tabel 4.6 <i>Hasil Uji Multikolonieritas</i>	52
Tabel 4.7 <i>Uji Regresi Linier Berganda</i>	55
Tabel 4.8 <i>Uji t (Uji Secara Parsial)</i>	58
Tabel 4.9 <i>Uji F (Uji Secara Silmutan)</i>	61
Tabel 4.10 <i>Hasil Uji Koefisien Determinasi</i>	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>Kerangka Konseptual</i>	26
Gambar 4.1 <i>Struktur Organisasi UMKM Di Kampung Durian</i>	40
Gambar 4.2 <i>Grafik Histogram</i>	48
Gambar 4.3 <i>Grafik Normal P-P Plot</i>	49
Gambar 4.4 <i>Hasil Uji Heteroskedastisitas</i>	53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner

Lampiran 2 `Tabulasi Data Validitas & Reliabilitas

Lampiran 3 `Hasil Analisis Data Validitas Produk (**X₁**)

Lampiran 4 `Hasil Analisis Data Reliabilitas Produk (**X₁**)

Lampiran 5 `Hasil Analisis Data Validitas Kualitas Pelayanan (**X₂**)

Lampiran 6 `Hasil Analisis Data Reliabilitas Kualitas Pelayanan (**X₂**)

Lampiran 7 `Hasil Analisis Data Validitas Keberhasilan Usaha (Y)

Lampiran 8 `Hasil Analisis Data Reliabilitas Keberhasilan Usaha (Y)

Lampiran 9 `Tabulasi Kuesioner Responden

Lampiran 10 Hasil Output Penelitian

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia memiliki sumber daya alam yang besar sehingga banyak para wirausahawan yang ingin memanfaatkan sumber daya tersebut untuk dapat menghasilkan sebuah keuntungan. Mulai dari *Share* dalam pembentukan PDB sekitar 63,58%, kemampuannya menyerap tenaga kerja sebesar 99,45% atau sangat besarnya jumlah unit usaha yang terlibat yakni sekitar 99,84% dari seluruh unit usaha yang ada, sehingga pada sharenya yang cukup signifikan dalam jumlah nilai ekspor total, yang mencapai 18,72%. Salah satunya di bidang usaha kuliner. Mulai dari usaha kecil, menengah, dan besar. Banyaknya usaha yang bergerak di bidang kuliner membuat persaingan secara ketat tidak bisa dihindari oleh para pengusaha.

UMKM yang berada di kampung durian ini sangat banyak dan muncul sebagai bintang yang bersinar. Kelezatan yang tak terlupakan dan keunikan rasa dari setiap makanan yang disediakan oleh para UMKM ini membuatnya mendunia, menjadi daya tarik utama khususnya, di kampung durian, dari martabak, ayam penyet, rujak, dan juga ayam bakar yang ada di Kampung Durian merupakan salah satu tempat yang terkenal di kampung durian. UMKM di kampung durian menyajikan hidangan nusantara yang enak dan juga lezat. Anda dapat menikmati berbagai hidangan nasi, bakmi, dan lainnya di sini.

UMKM yang terletak di Kampung Durian tepatnya di Jalan H.M.Said Kp. Durian. Dalam era persaingan bisnis yang ketat, pengaruh produk dan kualitas

pelayanan menjadi kunci dalam mempertahankan dan meningkatkan daya saing. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki sejauh mana produk dan kualitas pelayanan berkontribusi terhadap keberhasilan usaha kuliner UMKM di kampung durian. Dengan pemahaman yang mendalam terhadap dinamika ini, diharapkan dapat memberikan wawasan berharga untuk pengembangan strategi bisnis yang lebih efektif di pasar kuliner lokal.

Konsumen pasti akan memiliki penilaiannya sendiri terhadap suatu usaha kuliner baik di warung maupun bisnis restoran. Persaingan yang ketat di antara banyaknya warung yang membuka bisnis kuliner membuat tiap warung harus mampu memberikan yang terbaik baik dari segi produk, pelayanan, dan hal lainnya. Karena konsumen yang pertama kali datang ke UMKM kampung durian tersebut memiliki kesan baik dan buruknya mengenai suatu usaha.

Namun, dengan banyaknya pelanggan yang telah mencicipi masakan UMKM di kampung durian, pendapatan dari tiap UMKM dari tahun ke tahun menurun dan tidak pernah naik dengan signifikan. Karena di zaman sekarang, terdapat banyak persaingan yang membuka usaha makanan terutama di kampung durian, sehingga ini dapat menjadi penyebab penurunan dari keberhasilan usaha.

Bagian yang paling penting untuk setiap UMKM adalah harus menjaga kualitas. Produk kuliner yang lezat dan inovatif mungkin menjadi salah satu faktor penting dalam menjaga dan meningkatkan pangsa pasar. Di sisi lain, kualitas pelayanan yang baik seperti kecepatan, keramahan, dan kebersihan tempat makan juga dapat memengaruhi kepuasan pelanggan dan kesetiaan pelanggan.

Dengan memahami dampak produk dan kualitas pelayanan terhadap keberhasilan usaha setiap UMKM di kampung durian, pemilik bisnis dapat mengidentifikasi area perbaikan yang mungkin diperlukan, mengembangkan strategi pemasaran yang lebih efektif, dan meningkatkan daya saing mereka di pasar yang kompetitif ini.

Berbagai cara yang dapat dilakukan oleh setiap UMKM di kampung durian untuk membuat kesan yang bagus terhadap konsumennya adalah dengan ciri khas dari masakan yang tersedia di UMKM di kampung durian. Karena hal yang unik tersebut dapat menjadi sebuah memori yang akan terus diingat kepada konsumennya. UMKM di kampung durian menawarkan berbagai macam makanan dan minuman yang meliputi aneka masakan mie, nasi sayur, nasi goreng, *burger*, kentang goreng, tahu *crispy*, tempe *crispy*, soto, varian menu masakan ayam, bebek, ikan, seafood, sate padang, bakso, jagung bakar, martabak mesir, martabak manis, roti bakar, roti cane dan aneka jus, kopi, susu, dan lain sebagainya. Seiring dengan semakin bertambahnya UMKM di kampung durian, jumlah persaingan semakin meningkat yang membuat beberapa UMKM di kampung durian mengalami penurunan dan kenaikan jumlah pelanggan.

Kepuasan konsumen yang bagus dapat menciptakan peningkatan loyalitas pelanggan karena pada saat pelanggan merasakan kepuasan maka akan timbul loyalitas. Semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen akan memberikan dampak positif terhadap peningkatan loyalitas konsumen.

Banyak pebisnis yang membuka warung di kota Medan terutama di kampung durian dengan berbagai konsep. Akan tetapi, banyak juga yang

mengalami kebangkrutan dikarenakan tidak memperhatikan target pelanggan serta keinginan para pelanggan. Hal inilah yang dapat memicu sebuah usaha kuliner semakin tertinggal jauh dan tidak dapat mengikuti perkembangan yang ada.

Banyak faktor yang dapat mempengaruhi keberhasilan dari sebuah UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah) seperti dari pelayanannya yang ramah terhadap pelanggan, tersedianya berbagai macam promosi yang dapat digunakan oleh para pelanggannya, serta inovasi produk yang dilakukan oleh UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah) tersebut. Produk adalah sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk diperhatikan, dipakai, dimiliki, atau dikonsumsi sehingga dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan (Firmansyah, 2019). Kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Rinaldi, 2012).

Kualitas Pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan. Keberhasilan usaha adalah suatu kondisi semakin besarnya skala usaha dan meningkatnya volume produksi (Firdarini, 2019).

Dampak yang terjadi apabila kedua faktor tersebut tidak seimbang adalah penurunan omset penjualan, berkurangnya konsumen yang datang, penilaian buruk yang diberikan oleh konsumen di media sosial dan dengan *word of mouth*. Dampak yang dirasakan cukup besar dan dapat menjadi ancaman bagi sebuah UMKM. Hal

yang terburuk jika kita tidak dapat menanggulangnya lagi ialah penutupan sebuah UMKM karena ketidakmampuan pebisnis dalam mengendalikan resiko yang ada.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang ada di atas membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**ANALISIS PENGARUH PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEBERHASILAN USAHA UMKM DI KAMPUNG DURIAN**”.

Tabel 1.1

Data Penjualan Kuliner UMKM Di Kampung Durian

No	Nama UMKM	Penjualan Per Tahun			Penjualan Selama 3 Tahun Terakhir
		2021	2022	2023	
1.	Warung India Muslim Nita	77.350.000	76.130.000	67.310.000	Menurun
2	Ayam Penyet Sara	45.602.000	47.800.000	44.780.000	Menurun
3	Lontong Ati	38.790.000	40.102.000	38.300.000	Menurun
4	Rujak teng teng 69	52.100.000	50.230.000	51.120.000	Menurun
5	Ayam Bakar laskar	65.340.000	65.200.000	64.230.000	Menurun

1.2 Identifikasi Masalah

Pada latar belakang yang telah diuraikan, maka disinyalir masalah penurunan Keberhasilan Usaha UMKM di Kampung Durian disebabkan oleh :

1. Dengan ramainya pengunjung yang datang bisa menyebabkan pemilik usaha UMKM di Kampung Durian lupa akan pesanan yang dipesan oleh para konsumen sehingga membuat kualitas pelayanan menjadi kurang bagus.
2. UMKM di Kampung Durian menghadirkan sensasi kuliner yang luar biasa dengan paduan rasa yang begitu menggoda. Walaupun demikian, tetap saja ada yang memberikan kritikan yang buruk karena rasanya yang tidak enak dan terlalu berminyak. Hal ini menunjukkan kualitas dari makanan yang masih tidak terjaga dengan baik.
3. Dengan jumlah karyawan yang kurang, pengelolaan pesanan menjadi sulit, mempengaruhi akurasi pesanan, penyajian, dan pengiriman, sehingga memengaruhi kualitas keseluruhan.

1.3 Batasan Masalah

Oleh karena keterbatasan pengetahuan, kemampuan dana dan waktu, maka penulis membatasi masalah hanya pada ruang lingkup antara variabel produk (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) terhadap keberhasilan usaha (Y). Objek Penelitian ini adalah UMKM di Kampung Durian.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dari identifikasi masalah yang telah diuraikan di atas, dapat dibuat perumusan masalah yaitu :

1. Apakah ada Pengaruh Produk Yang Signifikan Terhadap Keberhasilan Usaha UMKM di Kampung Durian?

2. Apakah ada Pengaruh Kualitas Pelayanan Yang Signifikan Terhadap Keberhasilan Usaha UMKM di Kampung Durian?
3. Apakah ada Pengaruh Produk dan Kualitas Pelayanan Yang Signifikan Terhadap Keberhasilan Usaha UMKM di Kampung Durian?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut ini yaitu :

1. Untuk menguji dan menganalisis Pengaruh Produk Terhadap Keberhasilan Usaha UMKM di Kampung Durian.
2. Untuk menguji dan menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keberhasilan Usaha UMKM di Kampung Durian.
3. Untuk menguji dan menganalisis Pengaruh Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keberhasilan Usaha UMKM di Kampung Durian.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan antara lain sebagai berikut ini :

1. Aspek Praktis
Bagi UMKM di Kampung Durian sebagai dasar perbaikan keunggulan dalam bersaing pada keberhasilan usaha sejenis dan sebagai informasi mengenai bagaimana Pengaruh Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keberhasilan UMKM di Kampung Durian.
2. Aspek Teoritis

Sebagai tambahan jumlah hasil karya mahasiswa dan sebagai referensi untuk mahasiswa berikutnya serta dasar peningkatan pengetahuan mengenai Pengaruh Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keberhasilan Usaha UMKM di Kampung Durian. Untuk dijadikan sebagai referensi untuk peneliti selanjutnya yang akan meneliti masalah yang sama maupun berkaitan dengan masalah peneliti diantaranya Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Keberhasilan Usaha UMKM di Kampung Durian.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN PENELITIAN TERDAHULU

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori Keberhasilan Usaha

2.1.1.1 Pengertian Keberhasilan Usaha

Keberhasilan usaha dipengaruhi oleh berbagai faktor. Kinerja usaha perusahaan merupakan salah satu tujuan dari setiap pengusaha, kinerja usaha industri kecil dapat diartikan sebagai tingkat keberhasilan dalam pencapaian maksud atau tujuan yang di harapkan.

Keberhasilan usaha adalah mereka yang mampu menggalang kekuatan dan potensi dalam dirinya (Gemina, D., 2016).

Keberhasilan usaha dapat diartikan suatu kegiatan dengan mengerahkan tenaga dan pikiran agar terjadi perubahan yang lebih baik atau bertambah maju, baik dari segi kualitatif maupun kuantitatif sesuai dengan tujuan yang ditetapkan (Ardiyanti, D.A., & Mora, 2019).

Keberhasilan usaha adalah keberhasilan dari bisnis dalam mencapai tujuannya atau suatu keadaan yang menggambarkan keadaan lebih baik dari sebelumnya (Wiranawata, 2019).

Keberhasilan usaha adalah keberhasilan dari bisnis mencapai tujuannya, dimana keberhasilan tersebut didapatkan dari wirausaha yang memiliki otak yang cerdas, yaitu kreatif, mengikuti perkembangan teknologi dan dapat menerapkan secara proaktif dan hal tersebut terlihat dari usaha dari wirausaha dimana suatu keadaan usahanya yang lebih baik dari periode sebelumnya dan menggambarkan lebih daripada yang

lainnya yang sederajat atau sekelasnya, dapat dilihat dari efisiensi proses produksi yang dikelompokkan berdasarkan efisiensi secara teknis dan efisiensi secara ekonomis, target perusahaan yang ditentukan oleh manajer, pemilik usaha, permodalan, skala usaha, hasil atau laba, jenis usaha atau pengelolaan, kinerja keuangan, serta *image* perusahaan (Rimiyati, H. & Munawaroh, 2016).

Keberhasilan usaha merupakan tujuan utama dari sebuah perusahaan dimana segala aktifitas yang ada di dalamnya ditujukan untuk mencapai suatu keberhasilan. Dalam pengertian umum keberhasilan menunjukkan suatu keadaan yang lebih baik atau unggul dari masa sebelumnya (Farida, E. & Widayanti, 2015).

Sehingga dapat diketahui bahwa defenisi keberhasilan usaha adalah keberhasilan dari sebuah bisnis dalam mencapai tujuan dengan didapatkan dari wirausaha yang memiliki pikiran yang cerdas dan dapat menerapkan teknologi untuk melakukan suatu usaha dimana suatu keadaan usahanya akan jauh lebih baik dari sebelumnya.

Makna keberhasilan usaha adalah pencapaian tujuan yang diinginkan oleh pemilik atau pelaku usaha. Keberhasilan dapat diukur dari berbagai aspek, termasuk profitabilitas, pertumbuhan bisnis, kepuasan pelanggan, dampak sosial, dan keberlanjutan. Bagi beberapa orang, keberhasilan juga berarti mencapai kebahagiaan dan kepuasan pribadi dalam menjalankan usaha. Setiap individu atau perusahaan mungkin memiliki definisi keberhasilan yang berbeda-beda, tergantung pada nilai dan tujuan yang mereka anut.

Keberhasilan usaha bagi UMKM kuliner memiliki dampak signifikan dalam beberapa aspek apabila kita dapat mengembangkannya serta memperbaikinya menjadi lebih baik yaitu sebagai berikut :

1. Keberlanjutan Bisnis : Kesuksesan dari UMKM kuliner memastikan kelangsungan bisnis. Dengan pendapatan yang stabil, UMKM di Kampung Durian dapat terus beroperasi, membayar gaji karyawan, dan memperluas usahanya.
2. Pertumbuhan dan Ekspansi : Keberhasilan UMKM di Kampung Durian memungkinkan pemiliknya untuk mempertimbangkan ekspansi, seperti membuka cabang baru atau menambah menu. Ini membuka peluang lebih banyak dan meningkatkan visibilitas merek.
3. Penciptaan Lapangan Kerja : UMKM di Kampung Durian yang sukses dapat memberikan pekerjaan bagi banyak orang, termasuk karyawan dan staf kebersihan. Ini berkontribusi pada perekonomian lokal.
4. Pengaruh Terhadap Komunitas : UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah) di kampung durian yang sukses sering menjadi tempat berkumpulnya orang. Ini menciptakan ruang sosial, mendukung budaya lokal, dan memperkuat ikatan komunitas.
5. Pengalaman Pelanggan : UMKM di Kampung Durian yang berhasil memberikan pengalaman positif bagi pelanggan. Ini mencakup makanan lezat, suasana yang nyaman, dan pelayanan yang baik. Pelanggan yang puas akan kembali dan merekomendasikan UMKM di Kampung Durian kepada orang lain.

6. Inovasi dan Kreativitas : Kesuksesan UMKM di Kampung Durian memungkinkan pemiliknya untuk berinovasi dalam menu, desain, dan konsep. UMKM di kampung durian yang kreatif menarik perhatian pelanggan dan membedakan diri dari pesaing.
7. Pengaruh Terhadap Industri : UMKM di kampung durian yang sukses dapat memengaruhi tren industri makanan dan minuman. Mereka menjadi contoh bagi UMKM kuliner lain dan berkontribusi pada perkembangan industri secara keseluruhan.

Jadi, keberhasilan usaha UMKM di kampung durian bukan hanya tentang profit semata, tetapi juga tentang dampak yang lebih luas pada masyarakat dan lingkungan sekitarnya.

2.1.1.2 Faktor Keberhasilan Usaha Terpenting

Untuk dapat mencapai suatu keberhasilan, harus dapat melihat dan mengembangkannya dengan faktor faktor yang strategis sehingga hasil yang diperoleh dari faktor internal dan eksternal berupa kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman. Ada 4 faktor yang berperan sangat penting bagi terwujudnya keberhasilan yaitu sebagai berikut (Haris, 2016):

1. Kekuatan (*Strength*), faktor internal yang mendukung perusahaan dalam mencapai tujuannya. Faktor pendukung dapat berupa sumber daya, keahlian, atau kelebihan lain yang mungkin diperoleh berkat sumber keuangan, citra, keunggulan di pasar, serta hubungan baik antara *buyer* dengan *supplier*.
2. Kelemahan (*Weakness*), faktor internal yang menghambat perusahaan dalam mencapai tujuannya. Faktor penghambat dapat berupa fasilitas yang tidak

lengkap, kurangnya sumber keuangan, kemampuan mengelola, keahlian pemasaran dan citra perusahaan.

3. Peluang (*Opportunity*), faktor eksternal yang mendukung perusahaan dalam mencapai tujuannya. Faktor eksternal yang mendukung dalam pencapaian tujuan dapat berupa perubahan kebijakan, perubahan persaingan, perubahan teknologi dan perkembangan hubungan *supplier* dan *buyer*.
4. Ancaman (*Threat*), faktor eksternal yang menghambat perusahaan dalam mencapai tujuannya. Faktor eksternal yang menghambat perusahaan dapat berupa masuknya pesaing baru, pertumbuhan pasar yang lambat, meningkatnya *bargaining power* dari pada *supplier* dan *buyer* utama, perubahan teknologi serta kebijakan baru.

Selain dengan faktor SWOT diatas, terdapat beberapa faktor yang bisa mempengaruhi suatu keberhasilan usaha seperti :

1. Faktor Produksi Alam : Faktor ini mencakup tempat, tanah, dan bahan mentah yang diperlukan untuk menjalankan usaha
2. Perencanaan Usaha yang Strategis : Kecermatan dalam merencanakan usaha, termasuk perencanaan strategis, kreativitas, dan implementasi yang tepat, sangat penting.
3. Manajemen yang Baik : Kepemimpinan yang efektif, pengelolaan keuangan yang cermat, serta administrasi dan organisasi yang teratur adalah faktor kunci.
4. Sumber Daya Manusia : Kualitas karyawan, keterampilan, dan motivasi berkontribusi pada keberhasilan usaha.

5. Pemasaran yang Efektif : Memahami pasar, mengamati tren, dan menghadapi saingan dengan baik adalah bagian dari faktor pemasaran.
6. Modal : Meskipun bukan satu-satunya faktor, modal tetap berperan penting.
7. Lingkungan Bisnis : Kondisi ekonomi, regulasi, dan dukungan dari pemerintah dan masyarakat mempengaruhi kesuksesan usaha.
8. Inovasi dan Adaptasi : Usaha yang mampu beradaptasi dengan perubahan tren dan teknologi memiliki peluang lebih besar untuk berhasil.
9. Komitmen dan Tekad : Semangat, tekad, dan ketekunan pemilik usaha memengaruhi perjalanan bisnis.
10. Kualitas Produk dan Layanan : Akhirnya, kualitas produk atau layanan yang diberikan kepada pelanggan adalah faktor utama.

2.1.1.3 Indikator Keberhasilan Usaha

Keberhasilan usaha sebuah penentu dalam melihat dan menganalisis sebuah bisnis untuk menilai bisnis tersebut sudah lebih baik atau belum. Indikator Keberhasilan usaha adalah (Purnama, 2010):

1. Efisiensi Produksi
2. Perluasan Produksi

2.1.2 Produk

2.1.2.1 Definisi Produk

Produk adalah suatu barang / jasa yang didapatkan dengan pengorbanan suatu barang / jasa lain untuk mendapatkan yang lainnya dalam memenuhi kebutuhan manusia.

Produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepada pasar untuk mendapatkan perhatian, dibeli, digunakan, atau dikonsumsi yang dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan (Kodu, 2013).

Produk adalah segala sesuatu yang meliputi objek secara fisik, pelayanan, orang, tempat, organisasi, gagasan atau bauran dari semua wujud di atas (Abdullah, T. & Tantri, 2012).

Produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepada pasar untuk daya tarik, akuisisi, penggunaan, atau konsumsi yang bisa memuaskan suatu keinginan atau kebutuhan (Darmanto & Wardaya, 2016).

Produk adalah sesuatu yang dapat ditawarkan ke suatu pasar tertentu sesuai bidangnya guna memenuhi kebutuhan dan atau keinginan konsumen (Astuti, M. & Matondang, 2020).

Produk adalah suatu barang nyata yang dapat terlihat atau berwujud dan bahkan dapat dipegang yang dirancang untuk memuaskan keinginan atau kebutuhan konsumen seperti komputer, mobil, gosok gigi, makanan dan lain lain (Malau, 2017).

Sehingga dapat diketahui bahwa definisi produk adalah segala sesuatu yang ditawarkan dan yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan serta keinginan manusia dalam kehidupannya sehari-hari”.

Kualitas dari sudut pandang pengguna adalah apa yang pelanggan katakan. Sedangkan dari sudut pandang produsen, kualitas adalah sejauh mana suatu produk sesuai dengan spesifikasi desain yang telah ditentukan (Loo, 2023). Sehingga kualitas produk merupakan penilaian terhadap karakteristik produk yang dapat

diukur. Suatu produk akan terus dinilai dari segi kualitasnya. Kualitas produk adalah kondisi fisik, fungsi, dan sifat suatu produk, baik itu barang maupun layanan jasa. Kualitas produk didasarkan pada tingkat mutu yang diharapkan, termasuk:

1. Durabilitas : Kemampuan produk untuk bertahan lama dan tidak mudah rusak.
2. Reliabilitas : Konsistensi produk dalam memberikan hasil yang diharapkan.
3. Ketepatan : Produk sesuai dengan spesifikasi dan harapan konsumen.
4. Kemudahan Pengoperasian : Produk mudah digunakan tanpa kesulitan.
5. Reparasi Produk : Kemudahan dalam memperbaiki produk jika terjadi kerusakan.
6. Atribut Lainnya : Termasuk desain, kemasan, dan layanan purna jual.

Manfaat kualitas produk meliputi :

1. Meningkatkan reputasi perusahaan.
2. Memberikan nilai lebih di mata masyarakat.
3. Menarik minat pelanggan.
4. Memenuhi kepuasan dan kebutuhan konsumen.

Kualitas produk adalah salah satu kunci persaingan di antara pelaku usaha, dan perusahaan yang mengutamakan kualitas akan memperoleh kepercayaan dan kesetiaan pelanggan

2.1.2.2 Faktor Evaluasi Pemenuhan Produk

Konsumen melakukan pemenuhan kebutuhannya dengan membeli produk yang bagus. Produk yang dibeli konsumen harus mempunyai kriteria kriteria yang

baik sehingga layak untuk dibeli para konsumen. Sehingga kualitas berperan penting dalam suatu barang atau hasil yang menyebabkan barang atau hasil tersebut sesuai dengan tujuan untuk apa barang atau hasil itu dimaksudkan. Ada beberapa faktor yang digunakan dalam melakukan evaluasi tersebut dalam suatu produk yaitu (Nofrianda, 2019):

1. Kinerja (*Performance*)
2. Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*Feature*)
3. Keandalan (*Reliability*)
4. Kesesuaian dengan spesifikasi (*Conformance to Specification*)
5. Daya tahan (*Durability*)
6. *Serviceability*
7. Estetika
8. Kualitas yang dipersepsikan (*Perceived Quality*)

Produk memiliki peran yang sangat penting dalam dunia bisnis dan kehidupan sehari-hari. Berikut adalah beberapa alasan mengapa produk itu penting:

1. Memenuhi Kebutuhan dan Keinginan Pelanggan : Produk hadir untuk memenuhi kebutuhan dasar manusia seperti makanan, pakaian, dan tempat tinggal. Selain itu, produk juga memenuhi keinginan dan aspirasi pelanggan, seperti gadget terbaru, perhiasan, atau kendaraan.
2. Menghasilkan Pendapatan : Produk adalah sumber pendapatan bagi perusahaan. Penjualan produk menghasilkan uang yang digunakan untuk membayar gaji karyawan, memperluas bisnis, dan mengembangkan produk baru.

3. Mengukuhkan Merek dan Identitas : Produk mencerminkan identitas merek. Kualitas, desain, dan pengalaman pengguna yang baik akan membantu memperkuat citra merek di mata pelanggan.
4. Inovasi dan Perkembangan : Produk baru mendorong inovasi dan perkembangan. Perusahaan yang terus mengembangkan produknya akan tetap relevan dan berdaya saing di pasar.
5. Pengaruh Sosial dan Budaya : Produk seringkali memiliki pengaruh sosial dan budaya. Misalnya, tren fashion, musik, dan teknologi sering kali dipengaruhi oleh produk-produk tertentu.
6. Penciptaan Nilai : Produk memberikan nilai tambah bagi pelanggan. Baik dalam bentuk utilitas, kenyamanan, atau kepuasan emosional, produk menciptakan nilai bagi konsumen.
7. Pengalaman Pelanggan : Produk yang baik memberikan pengalaman positif bagi pelanggan. Ini mencakup kualitas, layanan purna jual, dan interaksi dengan merek.
8. Pengembangan Ekonomi : Industri manufaktur dan distribusi produk menciptakan lapangan kerja dan berkontribusi pada pertumbuhan ekonomi suatu negara.

Jadi, produk bukan hanya sekadar barang fisik, tetapi juga memiliki dampak yang luas pada kehidupan kita.

Evaluasi produk merupakan proses penilaian terhadap kualitas dan kepuasan pelanggan terhadap suatu produk (Gustina, I., 2022). Tujuannya adalah untuk

memperbaiki produk agar lebih baik, menarik minat pelanggan, dan sesuai dengan kebutuhan mereka. Berikut adalah beberapa cara melakukan evaluasi produk:

1. Survei Kepuasan Pelanggan : Survei ini membantu kamu mengetahui kepuasan pelanggan terhadap produk yang kamu tawarkan.
2. Review Produk : Melalui review produk, kamu dapat mengetahui kelebihan dan kekurangan produkmu.
3. *Focus Group Discussion* : Diskusi dengan kelompok fokus (*focus group*) dapat memberikan wawasan lebih dalam tentang persepsi pelanggan terhadap produk.
4. Analisis Kompetitor : Bandingkan produkmu dengan produk pesaing.

2.1.2.3 Indikator Produk

Untuk mengukur sebuah produk yang baik terdapat beberapa indikatornya, indikator dalam mengukur produk adalah sebagai berikut (Aristo, 2016):

1. Keunggulan spesifik produk.
2. Kinerja yang sesuai dengan spesifikasi.
3. Daya tahan yang cukup lama.

2.1.3 Kualitas Pelayanan

2.1.3.1 Definisi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan sebuah jasa yang dilakukan oleh perusahaan dalam memberikan pelayanan yang terbaik terhadap konsumennya (Rinaldi, M. & Effendi, 2021). Hal ini akan berdampak pada perusahaan baik secara langsung maupun tidak langsung dalam hal positif dan juga negatif.

Kualitas pelayanan adalah suasana dan perasaan pelanggan yang merasa puas apabila pelanggan mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkannya (Siregar, 2021).

Kualitas Pelayanan merupakan poin penting dimana jika kualitas pelayanan suatu usaha tidak terlalu bagus maka konsumen akan merasa bahwa perusahaan tersebut tidak kompeten dalam melakukan pemasaran suatu produk yang sangat banyak di dalam satu usaha tersebut (Maryati, 2022). Kualitas pelayanan juga dapat mempengaruhi keputusan pembelian seseorang dimana kualitas pelayanan yang baik akan berdampak pada kepuasan dari konsumen yang semakin puasnya konsumen akan meningkatkan keputusan pembelian dari konsumen tersebut.

Kualitas pelayanan yaitu pemenuhan kebutuhan konsumen berdasarkan tingkat keunggulan dari produk dan jasa yang sesuai dengan harapan sehingga dapat memenuhi keinginan para konsumen (Rohaeni, H & Marwa, 2021).

Kualitas pelayanan yaitu memberikan kesempurnaan pelayanan yang dilakukan oleh penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan (Sembiring, I.J., 2014).

Service quality adalah rangkaian layanan yang diberikan kepada konsumen. Dari *service quality* inilah bisa terbentuk kepuasan pelanggan, dan akhirnya jika kepuasan pelanggan terjadi berulang – ulang maka terbentuklah loyalitas pelanggan. Pelaksanaan *service quality* yang tepat akan mampu memuaskan konsumen (Jimanto, R.B., 2014).

Berdasarkan definisi kualitas pelayanan menurut para ahli diatas, penulis dapat menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan sebuah layanan terbaik yang dilakukan setiap pengusaha dalam memberikan kepuasan yang hakekat kepada penerima layanannya.

Kualitas pelayanan yang baik adalah suatu usaha yang berfokus pada pemenuhan kebutuhan, persyaratan, serta ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan (Akbar, 2021). Kualitas pelayanan mencakup berbagai aspek yang memastikan pengalaman positif bagi pelanggan:

1. Kecakapan dan Kemampuan : Pelayan yang terampil dan berpengetahuan akan memberikan pelayanan yang baik.
2. Sikap dan Perilaku : Pelayan yang ramah, sopan, dan menghargai pelanggan akan menciptakan lingkungan yang nyaman.
3. Kecepatan dan Ketepatan : Pelayanan yang cepat dan tepat waktu sangat dihargai oleh pelanggan.
4. Kualitas Produk atau Layanan : Pelayanan yang baik harus didukung oleh produk atau layanan yang berkualitas.
5. Kemudahan Akses : Pelanggan menghargai kemudahan dalam mengakses pelayanan.
6. Penampilan dan Kebersihan : Penampilan pelayan dan kebersihan tempat pelayanan juga memengaruhi persepsi pelanggan.

2.1.3.2 Pola Kualitas Pelayanan Yang Baik

Suatu pelayanan dapat dilaksanakan dengan baik apabila mempunyai pola tertentu yang jelas dan dapat dipahami. Dalam kaitannya dengan hal

tersebut, pelayanan yang baik harus menggunakan empat pola pelayanan, yaitu (Sufianti, 2007):

1. Fungsional, artinya pelayanan diberikan oleh penyelenggara pelayanan sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangannya.
2. Terpusat, artinya pelayanan diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya.
3. Terpadu, artinya pelayanan terpadu dibedakan menjadi terpadu satu atap dan terpadu satu pintu. Pelayanan terpadu satu atap adalah pelayanan diselenggarakan di satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Pelayanan terpadu satu pintu adalah pelayanan diselenggarakan di satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.
4. Gugus tugas, artinya petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan di instansi pemberi layanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.

Kualitas pelayanan memiliki fungsi yang sangat penting dalam dunia bisnis dan kepuasan pelanggan. Dengan adanya tingkat kepuasan yang tinggi dapat meningkatkan keberhasilan usaha dari UMKM di kampung durian. Berikut adalah beberapa fungsi kualitas pelayanan:

1. Memenuhi Kebutuhan Pelanggan : Kualitas pelayanan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan.

2. Menciptakan Kepuasan : Kualitas pelayanan yang baik akan menciptakan kepuasan pelanggan.
3. Membangun Loyalitas : Pelayanan berkualitas memperkuat hubungan antara perusahaan dan pelanggan.
4. Meningkatkan Reputasi Perusahaan : Kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan reputasi perusahaan di mata masyarakat.
5. Meningkatkan Efisiensi : Pelayanan yang baik mengurangi risiko keluhan dan retur produk.

2.1.3.3 Indikator Kualitas Pelayanan

Indikator dari kualitas pelayanan adalah (Siregar, 2021):

1. Kecepatan dalam pelayanan
2. Pelayanan yang baik

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah upaya peneliti untuk mencari perbandingan dan selanjutnya untuk menemukan inspirasi baru untuk penelitian selanjutnya. Dalam penelitian ini, peneliti mereferensi beberapa tinjauan penelitian terdahulu yang dapat mendukung penelitian ini seperti :

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

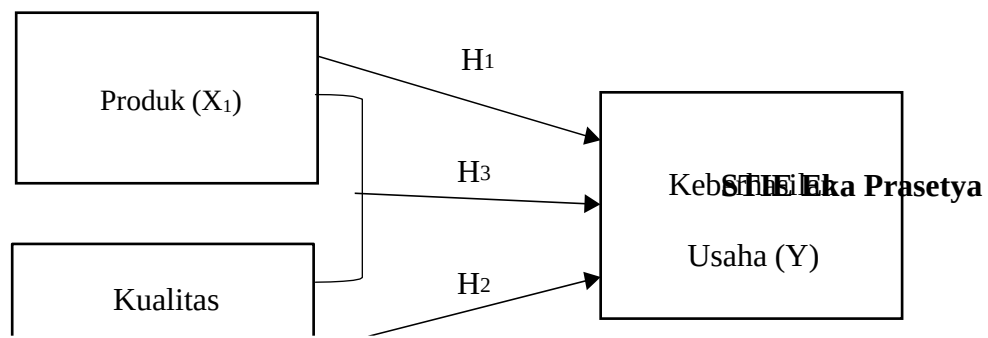
No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1	(Alberto, 2021) PERFORMA : Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis Vol. 4 No.4 ISSN: 2527-4635 Surabaya	Pengaruh Produk, Harga, Promosi Dan Lokasi Terhadap Keberhasilan Usaha	X = Produk X2 = Harga X3 = Promosi X4 = Lokasi Y = Keberhasilan Usaha	Berdasarkan hasil pengujian, Produk, Harga, Promosi Dan Lokasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Keberhasilan Usaha.
2	(Chairuman, Y.W. & Sarpan, 2023) Jurnal Ikrath-Ekonomika Vol. 6 No. 2, e-ISSN: 2654-7538 Jakarta Pusat	Pengaruh Modal Usaha, Kualitas Produk Dan Lokasi Usaha Terhadap Keberhasilan Usaha Pada Umkm Dimsum Di Kecamatan Pondok Gede Kota Bekasi	X = Modal Usaha X2 = Kualitas Produk X3 = Lokasi Usaha Y = Keberhasilan Usaha	Berdasarkan hasil pengujian , Modal Usaha, Kualitas Produk Dan Lokasi Usaha berpengaruh secara bersama sama terhadap Keberhasilan Usaha.
3	(Juliani, 2023) Jurnal Mirai Management Vol. 8, No. 2, ISSN: 2598-8301 Bekasi	Pengaruh Lokasi, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Promosi Dan Inovasi Produk Terhadap Keberhasilan Usaha Seblak Padarama Di Graha Asri Cikarang	X = Lokasi X2 = Kualitas Pelayanan X3 = Kualitas Produk X4 = Promosi X5 = Inovasi Produk Y = Keberhasilan Usaha	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Lokasi, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Promosi Dan Inovasi Produk berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Keberhasilan Usaha
4	(Ariyanto, M.R. & Setiawan, 2021) Iqtisha Dequity Jurnal	Pengaruh Analisis Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan Terhadap keberhasilan	X = Promosi X2 = Kualitas Pelayanan Y = Keberhas	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Promosi dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Keberhasilan Usaha

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
	Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMAHA Vol.3 No.2 E-ISSN (Online) : 2622 – 6367 Sidoarjo	Franchise The Clean Bar Di Kota Sidoarjo	ilan Usaha	
5	(Firdaus, H. & Mulyono, 2023) Jurnal <i>Mirai Management</i> Vol. 8, No. 2 ISSN : 2598-8301 Bekasi	Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Varian Produk, Pelayanan, Promosi Dan Terhadap Keberhasilan Usaha Pada Sawerandah Lippo Cikarang Bekasi	X = Harga X2 = Kualitas Produk X3 = Varian Produk X4 = Pelayanan X5 = Promosi X6 = <i>Interior Cafe</i> Y = Keberhas ilan Usaha	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Harga, Kualitas Produk, Varian Produk, Dan <i>Interior Cafe</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keberhasilan Usaha. Variabel Pelayanan dan Promosi tidak berpengaruh secara partial terhadap keberhasilan usaha.

2.3 Kerangka Konseptual

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kerangka konseptual adalah sebagai berikut:

Gambar 2 1
Kerangka Konseptual



2.4 Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah jawaban sementara dari masalah yang diajukan yang masih harus diuji kebenarannya dalam penelitian yang akan dilakukan. Berdasarkan kerangka konseptual diatas, maka dapat dibuat hipotesis penelitian sebagai berikut ini:

H₁: Diduga Produk berpengaruh terhadap Keberhasilan Usaha UMKM di Kampung Durian

H₂: Diduga Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Keberhasilan Usaha UMKM di Kampung Durian

H₃: Diduga Produk dan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Keberhasilan Usaha UMKM di Kampung Durian

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Lokasi Dan Waktu Penelitian

3.1.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada UMKM di Kampung Durian yang beralamat di jalan H.M.Said Kp.Durian, Kecamatan Medan Perjuangan, Sidorame Barat I, Kota Medan, Indonesia.

3.1.2 Waktu Penelitian

Waktu penelitian dimulai sejak bulan Oktober 2023 sampai pada bulan Februari 2024.

3.2 Jenis Dan Sumber Data

3.2.1 Jenis Data

Jenis data yang digunakan adalah jenis data kuantitatif. Data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka (Sujarweni, 2015).

3.2.2 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini ada 2 yaitu:

1. Data Primer

Data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner, kelompok fokus, dan panel, atau juga data hasil wawancara peneliti dengan narasumber (Sujarweni, 2015). Sumber data primer yang digunakan dalam

penelitian ini adalah wawancara dengan responden yang berkaitan dengan variabel penelitian berupa produk dan kualitas pelayanan terhadap keberhasilan usaha dan pembagian kuesioner kepada pelaku usaha.

2. Data Sekunder

Data yang didapat dari catatan, buku, dan majalah berupa laporan keuangan publikasi perusahaan, laporan pemerintah, artikel, buku-buku sebagai teori, majalah dan lain sebagainya (Sujarweni, 2015). Sumber data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi dokumentasi yang berupa buku-buku, jurnal penelitian yang berkaitan dengan variabel penelitian yaitu produk dan kualitas pelayanan terhadap keberhasilan usaha.”

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi adalah keseluruhan dari karakteristik atau unit hasil pengukuran yang menjadi objek penelitian. Dalam penelitian ini populasi termasuk pelanggan. Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian (Arikunto, 2002). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang melakukan pembelian pada UMKM di kampung durian selama periode 2019 sampai dengan 2023 yang berjumlah 70 pelaku usaha.

3.3.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang mempunyai ciri-ciri atau keadaan

tertentu yang akan diteliti. Sampel adalah sebagian atau wakil populasi populasi yang teliti (Arikunto, 2002). Dikarenakan jumlah populasi yang berjumlah 70 maka akan menggunakan sampling jenuh. Sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel (Sugiyono, 2019).

3.4 Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yang digunakan yaitu :

1. Variabel bebas

Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat) (Sugiyono, 2019). Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah produk (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2).

2. Variabel terikat

Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2019). Variabel terikat dalam penelitian ini adalah keberhasilan usaha (Y).”

Definisi variabel produk, kualitas pelayanan dan keberhasilan usaha serta indikator atau karakteristik variabel yang dapat digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 3.1

Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Variabel	Definisi	Indikator	Skala Pengukuran
Produk (X ₁)	Produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepada pasar untuk mendapatkan perhatian, dibeli, digunakan, atau dikonsumsi yang dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan	1. Keunggulan spesifik produk. 2. Kinerja yang sesuai dengan spesifikasi. 3. Daya tahan yang cukup lama. Sumber : (Aristo, 2016)	Skala <i>Likert</i>
Kualitas Pelayanan (X ₂)	Kualitas pelayanan adalah suasana dan perasaan pelanggan yang merasa puas apabila pelanggan mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkannya	1. Kecepatan dalam pelayanan 2. Pelayanan yang baik Sumber : (Siregar, 2021)	Skala <i>Likert</i>
Keberhasilan Usaha (Y)	Keberhasilan usaha adalah keberhasilan dari bisnis dalam mencapai tujuannya atau suatu keadaan yang menggambarkan keadaan lebih baik dari sebelumnya.	1. Efisiensi Produksi 2. Perluasan Produksi Sumber : (Purnama, 2010)	Skala <i>Likert</i>

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, pengumpulan data terkait permasalahan yang diteliti oleh peneliti dilakukan dengan cara :

1. Angket atau Kuesioner

Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang ia ketahui (Arikunto, 2002). Kuesioner dalam penelitian dibagi kepada semua konsumen. Kuesioner diukur dengan menggunakan skala *likert*.

Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Jawaban setiap

item instrumen yang menggunakan skala *likert* mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif yang dapat berupa kata-kata antara lain:

Tabel 3.2
Skala Likert

No	Keterangan	Skor
1.	Sangat Setuju (SS)	5
2.	Setuju (S)	4
3.	Ragu-ragu (R)	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: (Arikunto, 2002)

1. Wawancara

Interview yang sering disebut dengan wawancara atau kuesioner lisan adalah sebuah dialog yang dilakukan oleh pewawancara (*interviewer*) (Arikunto, 2002). Interview digunakan oleh peneliti untuk menilai keadaan seseorang. Wawancara dilakukan kepada pelanggan pada perusahaan ini. Wawancara dilakukan kepada konsumen pada awal penelitian untuk mencari tahu tentang permasalahan yang berkaitan dengan variabel penelitian yang diteliti.

2. Studi dokumentasi

Dokumentasi, dari asal katanya dokumen yang artinya barang-barang tertulis (Arikunto, 2002). Peneliti menggunakan metode ini untuk mencari informasi tentang profil perusahaan dan juga teori-teori yang berhubungan dengan variabel penelitian.

3.6 Teknik Analisis Data

3.6.1 Uji Validitas

Validitas merupakan salah satu ciri keabsahan dalam suatu penelitian. Uji validitas dimaksudkan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner (Sujarweni, 2015). Kuesioner dinyatakan valid bila pertanyaan pada kuesioner dapat mengungkapkan sesuatu yang akan diukur. Kriteria dinyatakan valid adalah

1. Jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ maka kuesioner dikatakan valid.
2. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka kuesioner dikatakan tidak valid.

3.6.2 Uji Reliabilitas

Dalam penelitian ini menggunakan pengukuran sekali saja. Pada pengukuran ini keandalan butir pertanyaan dengan sekali menyebarkan kuesioner pada responden, kemudian hasil skornya diukur korelasinya antar skor jawaban pada butir pertanyaan yang sama dengan bantuan program *SPSS (Statistical Product and Service Solutions)* dengan fasilitas *Cronbach Alpha*.

Uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengukur kuesioner yang merupakan indikator dari variabel (Sujarweni, 2015). Butir pertanyaan dikatakan reliabel apabila jawaban seseorang terhadap pertanyaan konsisten. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *cronbach alpha* $> 0,60$.

1. *Cronbach's alpha* $< 0,6$ = reliabilitas buruk.
2. *Cronbach's alpha* $0,6-0,79$ = reliabilitas diterima.
3. *Cronbach's alpha* $0,8$ = reliabilitas baik

3.7 Uji Asumsi Klasik

3.7.1 Uji Normalitas

Distribusi normal akan membentuk satu garis lurus diagonal, dan *ploting* data residual akan dibandingkan dengan garis diagonal. Jika distribusi data residual normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya.

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya memiliki distribusi normal ataukah tidak (Sujarweni, 2015). Salah satu cara termudah untuk melihat normalitas residual adalah dengan melihat grafik histogram yang membandingkan antara data observasi dengan data distribusi yang mendekati distribusi normal. Dasar pengambilan keputusan :

1. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
2. Jika data menyebar jauh dari diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Uji statistik yang dapat digunakan untuk menguji normalitas residual adalah uji statistik non-parametrik *Kolmogorov-Smirnov* (K-S). Dalam uji ini, pedoman yang digunakan dalam pengambilan keputusan adalah:

1. Jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka distribusi normal.
2. Jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka distribusi tidak normal.

3.7.2 Uji Multikoloniearitas

Multikolinearitas berarti adanya hubungan linier yang sempurna antara beberapa atau semua variabel yang menjelaskan model regresi. Uji multikolinearitas merupakan suatu hubungan linier yang sempurna antara beberapa atau semua variabel independen (Sujarweni, 2015). Metode yang digunakan untuk mendeteksi adanya multikoloniearitas adalah dengan cara mengamati nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dan *tolerance*. Nilai *cut off* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikoloniearitas adalah Nilai $tolerance \leq 0,10$ atau sama dengan nilai $VIF \geq 10$.

3.7.3 Uji Heteroskedastisitas

Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas keadaan di mana varians dan kesalahan pengganggu tidak konstan untuk semua variabel bebas (Sujarweni, 2015). Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik *scatterplot* dimana sumbu Y adalah Y yang diprediksi, dan sumbu X adalah residual ($Y \text{ prediksi} - Y \text{ sesungguhnya}$) yang telah di *studentized*. "Dalam penelitian ini akan digunakan metode *chart* (Diagram *Scatterplot*), dengan dasar pemikiran bahwa :

1. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
2. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.8 Analisis Regresi Linear Berganda

Model penelitian yang digunakan dalam penelitian ini berupa analisis regresi linear berganda. Analisis regresi linear berganda adalah penelitian yang bertujuan melihat pengaruh antara variabel independen dan variabel dependen dengan skala pengukuran atau rasio dalam suatu persamaan linear (Sujarweni, 2015). Persamaan regresi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan :

Y	:	Keberhasilan Usaha
X ₁	:	Produk
X ₂	:	Kualitas Pelayanan
a	:	Konstanta
b ₁ , b ₂	:	Koefisien regresi variabel bebas
e	:	<i>Term of error</i>

3.9 Uji Hipotesis

3.9.1 Uji Parsial (Uji t)

Uji t dapat digunakan untuk menguji secara parsial secara masing-masing pada variabel. Uji t menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel indenpenden atau variabel penjelas secara individual dalam menerangkan variabel dependen

(Sujarweni, 2015). Dengan ketentuan:

1. $H_0: b_1 = b_2 = 0$ Secara parsial produk tidak berpengaruh terhadap keberhasilan usaha UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah) di kampung durian.

Secara parsial kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap keberhasilan usaha UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah) di kampung durian
2. $H_a: b_1 = b_2 \neq 0$ Secara parsial produk berpengaruh terhadap keberhasilan usaha UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah) di kampung durian Secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keberhasilan usaha UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah) di kampung durian.

Kriteria penilaian hipotesis pada uji t adalah :

1. Jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan signifikansi $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
2. Jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan signifikansi $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

3.9.2 Uji Simultan (Uji F)

Uji F dikenal juga dengan uji anova, uji untuk melihat pengaruh variabel secara bersamaan. Uji F adalah Signifikansi model regresi secara simultan diuji dengan melihat nilai signifikansi di mana jika nilai sig di bawah 0,05 maka variabel

independen berpengaruh terhadap variabel dependen (Sujarweni, 2015). Bentuk pengujiannya adalah sebagai berikut:

1. $H_0: b_1 = b_2 = 0$ Secara simultan produk dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap keberhasilan usaha UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah) di kampung durian
2. $H_a: b_1 = b_2 \neq 0$ Secara simultan produk dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keberhasilan usaha UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah) di kampung durian

Kriteria pengujian uji simultan adalah :

1. Jika nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan signifikansi $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
2. Jika nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$ dan signifikansi $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

3.10 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tujuan analisis ini adalah untuk menghitung besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai koefisien determinasi (R^2) menunjukkan seberapa besar proporsi dari total variasi variabel tidak bebas yang dapat dijelaskan oleh variabel penjelasnya. Koefisien determinasi (R^2) merupakan suatu ukuran terpenting dalam regresi. Koefisien determinasi (R^2) mencerminkan

kemampuan variabel dependen (Sujarweni, 2015). Semakin tinggi nilai koefisien determinasi (R^2) maka semakin besar proporsi dari total variasi variabel dependen yang dapat dijelaskan.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Penelitian

4.1.1 Sejarah Singkat UMKM Di Kampung Durian.

Kota Medan merupakan sebuah kota yang berada di Sumatera Utara yang memiliki daya tarik pariwisata yaitu kulinernya. Kuliner di kota Medan menawarkan berbagai macam makanan yang enak dan menggugah selera, salah satu tempat untuk menikmati kuliner Kota Medan yaitu di UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah) yang berada di Kampung Durian.

UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah) yang berada di kampung durian,yang beralamatkan di jalan H.M.Said Kp.Durian, Kecamatan Medan Perjuangan, Sidorame Barat I, Kota Medan merupakan salah satu tempat kuliner yang menyajikan menu masakan yang enak dan selalu melakukan variasi rasa untuk menarik konsumennya.

Tempat ini menjadi tempat berkumpul yang populer bagi berbagai kalangan, mulai dari anak-anak hingga orang dewasa. Beragam jenis makanan tersedia di sini, mencakup mulai dari makanan ringan hingga makanan berat yaitu roti, olahan nasi, mie, ayam, bebek, seafood, dan sate. Tak hanya itu, pengunjung juga dapat menikmati minuman hangat atau dingin untuk melengkapi santapannya.

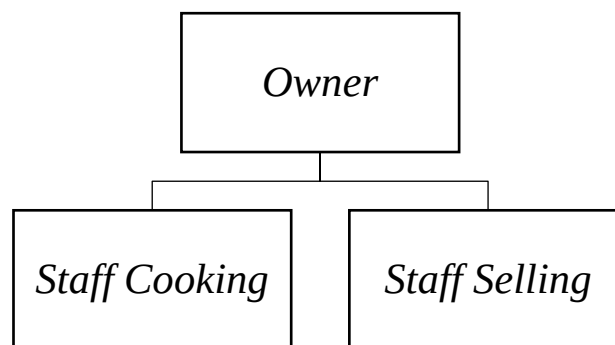
4.1.2 Profil UMKM Di Kampung Durian.

UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah) yang berada di kampung durian memiliki visi dalam memberikan rasa nyaman kepada setiap konsumen yang datang ke warung serta rasa nikmat dari setiap santapan masakan oleh UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah) yang berada di kampung durian. UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah) yang berada di kampung durian juga memiliki tujuan untuk menjadi tempat yang terkenal dan terbaik di Kota Medan.

4.1.3 Struktur Organisasi UMKM Di Kampung Durian

Gambar 4.1

Struktur Organisasi UMKM Di Kampung Durian



Berikut ini adalah deskripsi pekerjaan untuk struktur organisasi yang ada pada UMKM yang berada di kampung durian yaitu:

1. Owner

Membuat keputusan dan aturan mengenai tujuan yang ingin dicapai oleh UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah) yang berada di kampung durian dan biasanya memberikan arahan ke koki dan karyawannya. Perannya juga

tidak hanya terbatas pada kepemilikan, tetapi juga melibatkan tanggung jawab strategis dan operasional, akan tetapi juga merencanakan strategi bisnis agar perusahaan dapat memperoleh pendapatan yang menguntungkan. *Owner* harus siap menghadapi risiko dan kerugian dalam bisnis serta melakukan evaluasi kinerja bisnis dan mengambil tindakan korektif jika diperlukan.

2. Staff Cooking

Staff Cooking adalah sosok yang penting dalam operasional dapur di suatu restoran ataupun warung. Mereka memiliki tugas untuk menyiapkan makanan sesuai dengan standar resep di suatu warung sehingga tugas *chef* menjadi lebih terbantu dan bisa lebih fokus untuk memasak. Mereka juga membuat masakan dari berbagai bahan baku yang telah disediakan untuk membuat menu dari pesanan yang telah dipesan oleh konsumen. Untuk menjadi *Staff Cooking* UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah) yang berada di kampung durian juga harus lulus dengan *skill* tertentu seperti pemahaman akan nama bahan makanan, mulai dari bumbu, sayur-mayur, hingga daging-dagingan harus dikuasai oleh *Staff Cooking* dan harus siap bekerja keras serta tanggap terhadap situasi di dapur.

3. Staff Selling

Melakukan penjualan kepada konsumen secara langsung maupun melalui media sosial dan telepon. Melakukan penjualan kepada konsumen secara

langsung maupun melalui media sosial dan telepon. Tugas dan tanggung jawab seorang sales sangat penting dalam menggerakkan roda bisnis. Tugas *Staff Selling* adalah menghasilkan penjualan karena tugas utama dari seorang *Staff Selling* adalah menjual makanan. Mereka berupaya untuk menjualnya kepada pelanggan atau calon pelanggan. Namun, tugas sales tidak hanya fokus pada proses penjualan saja, akan tetapi mereka juga bertanggung jawab untuk memastikan kepuasan pelanggan setelah membeli dan mengonsumsi makanan dari UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah) yang berada di kampung durian.

4.2 Hasil Penelitian

4.2.1 Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan kepada 70 responden, melalui penyebaran kuisioner kepada pelaku usaha UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah) yang berada di kampung durian. Dapat ditarik beberapa gambaran tentang karakteristik responden yang diteliti. Jumlah responden yang dapat diolah adalah 70 responden dengan karakteristik berdasarkan nama, jenis kelamin dan seberapa sering konsumen datang ke UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah) di Kampung Durian dalam waktu per bulan.

4.2.2 Uji Validitas dan Reliabilitas

4.2.2.1 Uji Validitas

Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan dalam suatu mengukur apa yang diukur ataupun untuk menguji kebenaran instrument dalam mengukur suatu variabel penelitian. Yang diuji valid adalah masing – masing butir instrument. Untuk dapat mengetahui layak tidaknya suatu butir pernyataan yang digunakan, maka dilakukan uji signifikansi 0,05 yang artinya semua dinyatakan valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total.

Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidak suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan atau pernyataan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2021).

Uji validitas dilakukan dengan pembagian kuesioner kepada pelaku usaha UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah) di kampung durian sebanyak 30 responden yang penulis ambil diluar dari sampel.

Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} untuk *degree of freedom* (df) = $n-2$, dalam ini jumlah sampel dengan alpha sebesar 5% dengan ketentuan:

1. Hasil $r_{hitung} > r_{tabel}$ = *valid*
2. Hasil $r_{hitung} > r_{tabel}$ = tidak *valid*

Untuk nilai r_{tabel} dapat dilihat pada tabel r dengan $df = n-2 = 30-2 = 28$ pada tingkat signifikansi 5% maka akan didapatkan nilai batas minimal korelasi adalah

sebesar 0,361. Sedangkan untuk nilai r_{hitung} diperoleh dengan memasukkan masing - masing skor item dan skor total untuk di olah dengan SPSS. Berikut ini merupakan hasil pengujian validitas untuk variabel penelitian dapat dilihat pada tabel 4.1 – 4.3 di bawah:

Tabel 4.1
Hasil Uji Validitas Variabel Produk (X₁)

No	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	UMKM di Kampung Durian memiliki rasa yang enak	0,570	0,361	Valid
2	Kuah kari yang dicampur dengan UMKM di Kampung Durian terasa lebih nikmat	0,740	0,361	Valid
3	UMKM di Kampung Durian melakukan proses penyediaan produk sesuai dengan SOP	0,651	0,361	Valid
4	UMKM di Kampung Durian memiliki kinerja yang bagus	0,503	0,361	Valid
5	UMKM di Kampung Durian memiliki menu makanan yang kering sehingga dapat bertahan untuk makan siang jika membelinya di pagi hari	0,640	0,361	Valid
6	UMKM di Kampung Durian menjaga kualitas makanan yang ada sehingga tidak bisa bertahan lama	0,508	0,361	Valid

Sumber : Hasil Penelitian, 2024 (Data Diolah)

Dari Tabel 4.1 di atas menunjukkan bahwa berdasarkan hasil uji validitas untuk variabel Produk menunjukkan semua nilai *Corrected Item-Total Correlation* lebih besar dari nilai batas minimal korelasi 0,361 sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan yang digunakan dalam kuesioner tersebut telah valid.

Hasil penguji validasi instrumen variabel Kualitas Pelayanan (X_2) dapat dilihat pada Tabel berikut ini :

Tabel 4.2

Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)

No	Pernyataan	rhitung	rtabel	Keterangan
1	UMKM di Kampung Durian selalu memiliki pelayanan yang ramah terhadap konsumen	0,863	0,361	Valid
2	UMKM di Kampung Durian memiliki karyawan yang tidak baik dalam melayani setiap konsumen yang datang	0,863	0,361	Valid
3	UMKM di Kampung Durian selalu meningkatkan pelayanannya agar dapat berkembang lebih baik	0,662	0,361	Valid
4	UMKM di Kampung Durian selalu berusaha dalam melayani kebutuhan konsumennya agar dapat merasa lebih nyaman di dalam warung	0,585	0,361	Valid

Sumber : Hasil Penelitian, 2024 (Data Diolah)

Dari Tabel 4.2 di atas menunjukkan bahwa berdasarkan hasil uji validitas untuk variabel Kualitas Pelayanan menunjukkan semua nilai *Corrected Item-Total Correlation* lebih besar dari nilai batas minimal korelasi 0,361 sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan yang digunakan dalam kuesioner tersebut telah valid

Hasil penguji validasi instrumen variabel Keberhasilan Usaha (Y) dapat dilihat pada Tabel berikut ini

Tabel 4.3

Hasil Uji Validitas Variabel Keberhasilan Usaha (Y)

No	Pernyataan	rhitung	rtabel	Keterangan
1	UMKM di Kampung Durian melakukan pembelian bahan baku dengan beberapa vendor yang terpercaya sehingga stok selalu tersedia	0,667	0,361	Valid

2	UMKM di Kampung Durian melakukan proses produksi dengan cepat dikarenakan setiap perlengkapannya yang lengkap akan menghemat waktu yang ada	0,794	0,361	Valid
3	UMKM di Kampung Durian melakukan perkembangan di tiap menu yang ada dan ekspansi di tempatnya dalam meningkatkan kenyamanan para konsumen yang datang	0,878	0,361	Valid
4	UMKM di Kampung Durian telah mempunyai banyak cabang di berbagai tempat	0,611	0,361	Valid

Sumber : Hasil Penelitian, 2024 (Data Diolah)

Dari Tabel 4.3 di atas menunjukkan bahwa berdasarkan hasil uji validitas untuk variabel Keberhasilan Usaha menunjukkan semua nilai *Corrected Item-Total Correlation* lebih besar dari nilai batas minimal korelasi 0,361 sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan yang digunakan dalam kuesioner tersebut telah valid.

4.2.2.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah uji untuk memastikan apakah kuesioner penelitian yang akan dipergunakan untuk mengumpulkan data variabel penelitian reliabel atau tidak serta memperlihatkan indeks yang menunjukkan suatu alat ukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan.

Uji reliabilitas merupakan alat ukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Metode uji reliabilitas yang sering digunakan adalah *Cronbach's Alpha* (Ghozali, 2021). Kuesioner dinyatakan reliabel atau handal jika jawaban yang diberikan terhadap pernyataan stabil dari waktu ke waktu.

Pengambilan keputusan untuk uji reliabilitas sebagai berikut:

1. *Cronbach's alpha* < 0,6 = reliabilitas buruk.
2. *Cronbach's alpha* 0,6-0,79 = reliabilitas diterima.
3. *Cronbach's alpha* > 0,8 = reliabilitas baik.

Hasil uji reliabilitas variabel Produk dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4. 4
Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai <i>Cronbach's alpha</i>	Jumlah Pertanyaan	Keterangan
Produk	0,651	6	Diterima
Kualitas Pelayanan	0,735	4	Diterima
Keberhasilan Usaha	0,731	4	Diterima

Sumber : Hasil Penelitian, 2024 (Data Diolah)

Berdasarkan Tabel 4.4 diatas, maka dapat dinyatakan bahwa dari keenam butir item untuk variabel Produk (X_1) tersebut berada di antara 0,6–0,79 sehingga reliabilitas variabel ini dapat diterima. Sedangkan dari keempat butir item untuk variabel Kualitas Pelayanan (X_2) tersebut berada di antara 0,6–0,79 sehingga reliabilitas variabel ini dapat diterima. Untuk keempat butir item untuk variabel Keberhasilan Usaha (Y) tersebut berada di antara 0,6–0,79 sehingga reliabilitas variabel ini dapat diterima.

4.2.3 Uji Asumsi Klasik

4.2.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal (Ghozali, 2021). Ada

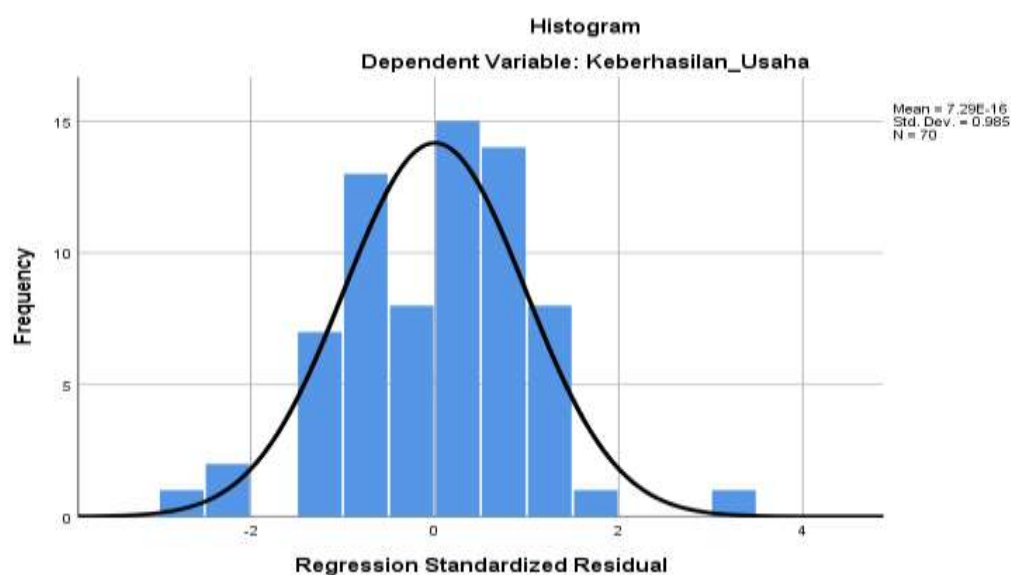
beberapa metode untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik.

Pada prinsipnya normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik atau dengan melihat histogram dari residualnya (Ghozali, 2021). Dasar pengambilan keputusan:

1. Grafik Histogram

Output ini menjelaskan tentang grafik data dan untuk melihat distribusi data apakah normal atau tidak. Untuk pengukuran normalitas data jika bentuk grafik histogram mengikuti kurva normal yang membentuk gunung atau lonceng, data akan berdistribusi normal. Hasil pengujian normalitas grafik histogram dapat dilihat berikut ini :

Gambar 4.2
Grafik Histogram



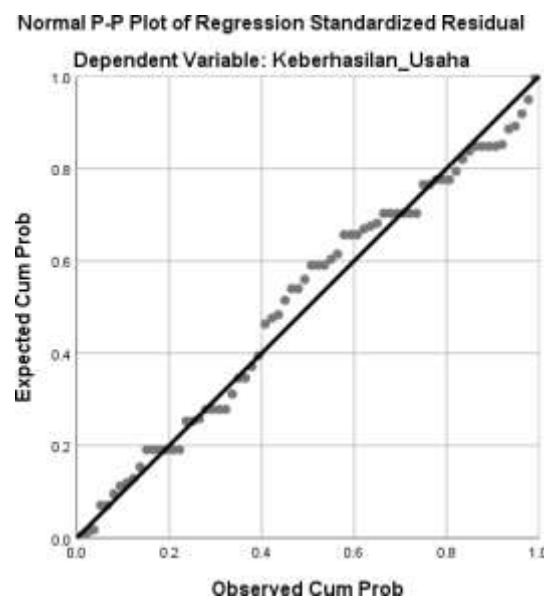
Sumber : Hasil Penelitian, 2024 (Data Diolah)

Dari Gambar 4.2 diatas dapat dilihat bahwa data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka regresi dianggap memenuhi asumsi normalitas.

2. Grafik *Normal Probability Plot*

Output *Normal Probability Plot* menjelaskan grafik data dalam melihat distribusi data normal atau tidak dengan pengukuran jika bentuk grafik *Normal Probability Plot* mengikuti garis diagonal normal maka data akan dianggap berdistribusi normal. Hasil pengujian analisis normal *P-P Plot* dapat dilihat pada gambar sebagai berikut :

Gambar 4.3
Grafik Normal P-P Plot



Sumber : Hasil Penelitian, 2024 (Data Diolah)

Pada Gambar 4.3 diatas dapat dilihat bahwa titik-titik mendekati garis diagonal. Hal ini menunjukkan bahwa data berdistribusi normal dan memenuhi asumsi pengujian normalitas.

Uji normalitas dengan statistik dapat menggunakan metode *One Kolmogorov Smirnov*, kriteria pengujiannya (Ghozali, 2021):

1. Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka data berdistribusi normal.
2. Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka data tidak berdistribusi normal.

Hasil pengujian statistik *One Sample Kolmogorov Smirnov* dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.5
Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		70
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.87978348
Most Extreme Differences	Absolute	.092
	Positive	.073
	Negative	-.092
Test Statistic		.092
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		
Sumber : Hasil Penelitian, 2024 (Data Diolah)		

Pada Tabel 4.7 diatas, dapat dilihat bahwa hasil pengujian normalitas *Kolmogorov-Smirnov* membuktikan bahwa nilai tingkat signifikan yang dihasilkan

lebih besar dari 0,05 yaitu sebesar 0,200 maka dapat disimpulkan bahwa pengujian statistik normalitas tergolong berdistribusi normal.

4.2.3.2 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen) (Ghozali, 2021). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen.

Multikolinearitas yaitu adanya korelasi variabel - variabel independen antara yang satu dengan yang lainnya. Variabel independen dikatakan tidak ortogonal. variabel bebas bersifat ortogonal ialah variabel independen yang nilai korelasinya satu sama lain sama dengan nol.

Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolonieritas dengan melihat

1. Nilai *tolerance* dan lawannya
2. *Variance Inflation Factor* (VIF).

Kedua ukuran ini menunjukkan setiap variabel independen manakah yang dijelaskan oleh variabel independen lainnya. *Tolerance* mengukur variabilitas variabel independen yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Jadi nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena $VIF = 1/Tolerance$).

Nilai *cutoff* yang umum dipakai untuk menunjukan adanya multikolonieritas adalah nilai *Tolerance* $\leq 0,10$ atau sama dengan nilai VIF ≥ 10 . Apabila terdapat variabel bebas yang memiliki nilai *tolerance* lebih dari 0,10 dan nilai VIF kurang

dari 10, maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolonieritas antar variabel bebas dalam model regresi.

Hasil untuk pengujian multikolonieritas dapat dilihat pada tabel sebagai berikut ini :

Tabel 4.6
Hasil Uji Multikolonieritas

Model	Coefficients ^a						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1 (Constant)	.695	1.026		.677	.501		
Produk	.442	.064	.571	6.949	.000	.393	2.546
Kualitas_Pelayanan	.286	.061	.388	4.724	.000	.393	2.546

a. Dependent Variable: Keberhasilan_Usaha

Sumber : Hasil Penelitian, 2024 (Data Diolah)

Berdasarkan tabel 4.8 diatas dapat dilihat bahwa nilai korelasi untuk variabel Produk dan Kualitas Pelayanan mempunyai nilai tolerance (0,393) > 0,10 dan nilai VIF (2,546) < 10 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel produk dan kualitas pelayanan tidak terdapat adanya gejala multikolinieritas.

4.2.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain (Ghozali, 2021). Model regresi yang baik adalah Homoskedastisitas atau tidak terjadi Heterosdekastisitas.

Cara yang digunakan agar mengetahui ada tidaknya gejala heteroskedastisitas yaitu dengan melihat pada grafik scatter plot. Untuk

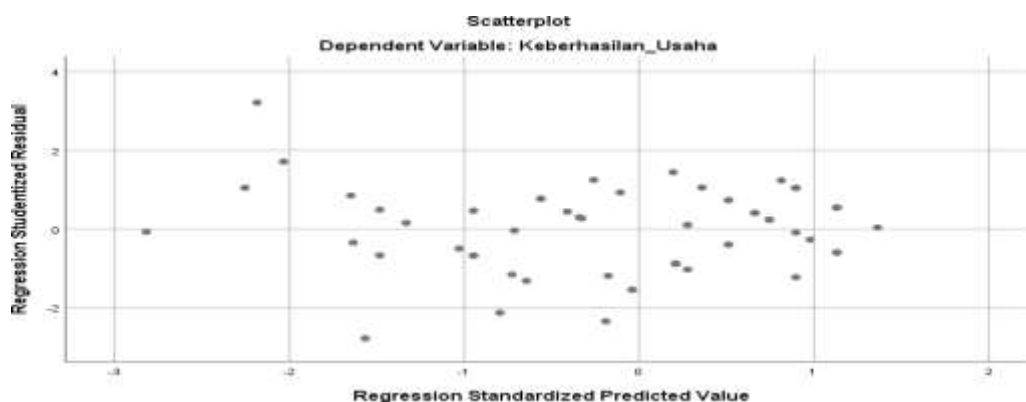
mengetahui ada tidaknya heteroskedastisitas juga dapat diketahui dengan melakukan uji glejser.

Ada beberapa cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas. Melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (dependen) yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID (Ghozali, 2021). Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot antara SRESID dan ZPRED dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah residual ($Y \text{ prediksi} - Y \text{ sesungguhnya}$) yang telah di-studentized. Dasar analisis:

1. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
2. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Hasil pengujian menggunakan metode grafik scatterplot dapat dilihat pada gambar 4.4 dibawah ini :

Gambar 4.4
Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber : Hasil Penelitian, 2024 (Data Diolah)

Pada Gambar 4.4 diatas, dapat dilihat bahwa titik-titik grafik *Scatterplot* menyebar secara acak (*random*) serta tersebar di atas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y tanpa membentuk suatu pola tertentu. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

4.2.4 Teknik Analisis Data

4.2.4.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Model analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda untuk mengetahui seberapa besar pengaruh produk dan kualitas pelayanan terhadap keberhasilan usaha pada UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah) di kampung durian.

Analisis regresi berganda adalah berupa koefisien masing-masing variabel independen (Ghozali, 2021). Koefisien ini diperoleh dengan cara memprediksi nilai variabel dependen dengan suatu persamaan. Tujuan digunakan analisis regresi berganda pada penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat yang dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Keterangan :

Y = Keberhasilan Usaha (*dependent variabel*)

X₁ = Produk (*independent variabel*)

X₂ = Kualitas Pelayanan (*independent variabel*)

α = konstanta

b_1 = koefisien variabel Produk

b_2 = koefisien variabel Kualitas Pelayanan

e = persentase kesalahan

Hasil untuk pengujian analisis regresi linier berganda dapat dilihat pada tabel sebagai berikut ini :

Tabel 4.7
Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1 (Constant)	.695	1.026		.677	.501
Produk	.442	.064	.571	6.949	.000
Kualitas_Pelayanan	.286	.061	.388	4.724	.000

a. Dependent Variable: Keberhasilan_Usaha

Sumber : Hasil Penelitian, 2024 (Data Diolah)

Berdasarkan pada Tabel 4.9 diatas, diketahui pada *Unstandardized Coefficeints* bagian B diperoleh persamaan regresi linier berganda yaitu dengan rumus berikut :

$$\text{Keberhasilan Usaha} = 0,695 + 0,442 \text{ Produk} + 0,286 \text{ Kualitas Pelayanan} + e$$

Berdasarkan pada persamaan diatas, maka dengan demikian dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta 0,695 artinya walaupun variabel bebas (X_1) yaitu produk variabel bebas (X_2) yaitu kualitas pelayanan bernilai 0 maka keberhasilan usaha (Y) pada UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah) di Kampung Durian adalah tetap sebesar 0,695 satuan.

2. Nilai Koefisien X_1 adalah 0,442 dan bernilai positif. Variabel bebas (X_1) yaitu produk terhadap keberhasilan usaha dengan koefisien regresi sebesar 0,442 satuan ini mempunyai arti bahwa setiap terjadi peningkatan variabel produk sebesar satu-satuan maka keberhasilan usaha pada UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah) di Kampung Durian akan meningkatkan sebesar 0,442 satuan.
3. Nilai Koefisien X_2 adalah 0,286 dan bernilai positif. Variabel bebas (X_2) yaitu kualitas pelayanan terhadap keberhasilan usaha dengan koefisien regresi sebesar 0,146 satuan ini mempunyai arti bahwa setiap terjadi peningkatan variabel kualitas pelayanan sebesar satu-satuan maka keberhasilan usaha pada UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah) di Kampung Durian akan meningkatkan sebesar 0,286 satuan.

4.2.4.2 Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2021). Tujuan pengujian dengan uji t untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen.

Hipotesis observasi (H_0) yang hendak diuji adalah apakah suatu parameter (b_i) sama dengan nol, atau :

1. $H_0 : b_1, b_2 = 0$, Artinya produk dan kualitas pelayanan secara parsial tidak berpengaruh terhadap keberhasilan

usaha pada UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah) di Kampung Durian.

2. $H_a : b_1, b_2 \neq 0$, Artinya produk dan kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap keberhasilan usaha pada UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah) di Kampung Durian.

Dalam penelitian ini nilai t_{hitung} akan dibandingkan dengan nilai t_{tabel} , pada tingkat signifikan (α) = 5%. Hipotesis dapat diketahui apakah diterima atau ditolak yaitu dengan melakukan perbandingan antara t_{hitung} dengan t_{tabel} pada tingkat kepercayaan 95% dan tingkat kesalahan 5 %

Kriteria penilaian hipotesis pada uji t ini adalah :

1. Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ maka H_0 diterima, H_a ditolak.
2. Jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ maka H_0 ditolak, H_a diterima.

Dalam menentukan nilai t_{tabel} , harus mencari dahulu derajat kebebasan (*degree of freedom*) dengan perhitungan sebagai berikut :

$$df = n - k = 70 - 3 = 67$$

Keterangan :

df = Derajat Kebebasan (*degree of freedom*)

n = Jumlah Sampel

k = Jumlah variabel bebas dan terikat

Diperoleh besarnya df adalah 67, maka nilai t_{tabel} adalah sebesar 1,9960.

Hasil dari t_{hitung} dapat dilihat melalui penyajian tabel di bawah ini :

Tabel 4.8*Uji t (Uji Secara Parsial)*

Model	Coefficients ^a						
	Unstandardized		Standardized		Collinearity		
	Coefficients		Coefficients		Statistics		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1 (Constant)	.695	1.026		.677	.501		
Produk	.442	.064	.571	6.949	.000	.393	2.546
Kualitas_Pelayanan	.286	.061	.388	4.724	.000	.393	2.546

a. Dependent Variable: Keberhasilan_Usaha

Sumber : Hasil Penelitian, 2024 (Data Diolah)

Berdasarkan tabel 4.10, maka dapat dijelaskan dalam uraian berikut ini :

H1 : Terdapat adanya pengaruh produk terhadap keberhasilan usaha pada

UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah) di Kampung Durian

Hasil Pengujian hipotesis untuk masing-masing variabel bebas adalah sebagai berikut :

1. Hasil Pengujian diperoleh untuk variabel produk menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar 6,949 dengan tingkat signifikansi 0,000. Dengan derajat bebas (df) sebesar 70 ($n-k=70$ reponden – 3 variabel) dan tarif sig $\alpha = 5\%$ maka nilai t_{tabel} adalah sebanyak 1,9960. Oleh karena itu $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka kriterianya adalah H_a diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan secara parsial antara produk terhadap keberhasilan usaha pada UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah) di kampung durian.

H2 : Terdapat adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap keberhasilan

usaha pada UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah) di Kampung Durian

2. Hasil Pengujian diperoleh untuk variabel Kualitas Pelayanan menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar 4,724 dengan tingkat signifikansi 0,000. Dengan derajat bebas (df) sebesar 70 ($n-k=70$ responden – 3 variabel) dan taraf sig $\alpha = 5\%$ maka nilai t_{tabel} adalah sebanyak 1,9960. Oleh karena itu $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka kriterianya adalah H_a diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan secara parsial antara kualitas pelayanan terhadap keberhasilan usaha pada UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah) di kampung durian.

4.2.4.3 Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

Uji F menguji joint hipotesis bahwa b_1 dan b_2 secara bersama-sama sama dengan nol (Ghozali, 2021). Uji F digunakan untuk menguji hipotesis gabungan bahwa semua koefisien regresi secara simultan bernilai nol. Pengujian hipotesis dengan uji F dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana berpengaruh secara simultan dari produk dan kualitas pelayanan terhadap keberhasilan usaha pada UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah) di kampung durian.

Dalam penelitian ini nilai F_{hitung} akan dibandingkan dengan nilai F_{tabel} , pada tingkat signifikan (α) = 5%. Tujuan pengujian dengan uji t untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Bentuk pengujiannya adalah sebagai berikut:

1. $H_0 : b_1, b_2 = 0$, Artinya produk dan kualitas pelayanan secara serempak tidak berpengaruh terhadap keberhasilan

usaha pada UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah) di kampung durian.

2. $H_a : b_1, b_2 \neq 0$, Artinya produk dan kualitas pelayanan secara serempak berpengaruh terhadap keberhasilan usaha pada UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah) di kampung durian.

Uji hipotesis ini dinamakan uji signifikansi secara keseluruhan terhadap garis regresi yang diobservasi maupun estimasi, apakah Y berhubungan linear terhadap X_1 dan X_2 . Apakah joint hipotesis dapat diuji dengan signifikansi b_1 dan b_2 secara individu. Jawabannya tidak. Alasannya dalam uji signifikansi individu terhadap parsial koefisien regresi diasumsikan bahwa setiap uji signifikansi berdasarkan sampel (independen) yang berbeda.

Dalam penelitian ini nilai F_{hitung} akan dibandingkan dengan nilai F_{tabel} , pada tingkat signifikan $(\alpha) = 5\%$. Kriteria penilaian hipotesis pada uji F ini adalah :

1. Jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ maka H_0 diterima, H_a ditolak.
2. Jika $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ maka H_0 ditolak, H_a diterima.

Penentuan dalam menentukan nilai F_{tabel} , maka diperlukan adanya derajat bebas dengan rumus sebagai berikut ini :

Rumus : df (pembilang) = $k - 1 = 3 - 1 = 2$

df (penyebut) = $n - k = 70 - 3 = 67$

Keterangan : n = Jumlah Sampel Penelitian

k = Jumlah Variabel Bebas dan Terikat

Dengan diketahuinya df (pembilang) adalah 2 dan df (penyebut) adalah 67, maka dapat diperoleh nilai F_{tabel} adalah 3,13. Sedangkan nilai F_{hitung} akan diperoleh dengan menggunakan program SPSS, kemudian akan dibandingkan dengan nilai F_{tabel} pada tingkat $\alpha = 5\%$.

Berikut tabel hasil pengujian hipotesis secara simultan yaitu

Tabel 4.9
Uji F (Uji Secara Silmutan)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	247.178	2	123.589	155.044	.000 ^b
	Residual	53.407	67	.797		
	Total	300.586	69			
a. Dependent Variable: Keberhasilan_Usaha						
b. Predictors: (Constant), Kualitas_Pelayanan, Produk						
Sumber : Hasil Penelitian, 2024 (Data Diolah)						

H3 : Terdapat adanya pengaruh produk dan kualitas pelayanan terhadap keberhasilan usaha pada UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah) di kampung durian

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa nilai F_{hitung} sebesar 155,044 dengan tingkat signifikansi 0,000 dengan nilai F_{tabel} adalah 3,13. Oleh karena $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ maka kriterianya adalah H_a diterima sehingga dapat dinyatakan bahwa produk dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikansi terhadap keberhasilan usaha.

4.2.4.4 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2021). Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel–variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel–variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

Berikut hasil Uji Koefisien Determinasi pada penelitian berikut :

Tabel 4. 10
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.907 ^a	.822	.817	.893
a. Predictors: (Constant), Kualitas_Pelayanan, Produk				
b. Dependent Variable: Keberhasilan_Usaha				

Sumber : Hasil Penelitian, 2024 (Data Diolah)

Dari tabel diatas menunjukan hasil perhitungan dapat diketahui bahwa koefisien determinasi (R^2) yang diperoleh sebesar 0,822. Hal ini berarti kontribusi pengaruh produk dan kualitas pelayanan adalah 82,2% terhadap keberhasilan usaha. Sedangkan sisanya yaitu sebesar 17,8% dipengaruhi oleh variabel – variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

4.3 Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dalam pembahasan ini peneliti akan membahas mengenai pengaruh produk dan kualitas pelayanan terhadap keberhasilan usaha pada UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah) di kampung durian.

1. Pengaruh produk terhadap keberhasilan usaha

Melalui uji Hipotesis parsial untuk variabel Produk menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} sebesar 6,949 dengan tingkat signifikansi 0,000. Dengan derajat bebas (df) sebesar 70 ($n-k = 70 \text{ reponden} - 3 \text{ variabel}$) dan tarif sig $\alpha = 5\%$ maka nilai t_{tabel} adalah sebanyak 1,9960. Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukan bahwa produk secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keberhasilan usaha pada UMKM di kampung durian.

Hasil penelitian ini sejalan dengan judul peneliti terdahulu, yaitu Pengaruh Produk, Harga, Promosi Dan Lokasi Terhadap Keberhasilan Usaha dimana secara simultan Produk, Harga, Promosi dan Lokasi ditemukan berpengaruh signifikan terhadap Keberhasilan Usaha sambal Bu Rudy (Alberto, 2021).

2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap keberhasilan usaha

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap keberhasilan usaha melalui uji Hipotesis parsial yang telah dilaksanakan untuk variabel kualitas pelayanan menunjukkan bahwa t_{hitung} sebesar 4,724 dengan tingkat signifikansi 0,000. Dengan derajat bebas (df) sebesar 70 ($n-k = 70 \text{ reponden} - 3 \text{ variabel}$) dan tarif sig $\alpha = 5\%$ maka nilai t_{tabel} adalah sebanyak 1,9960. Maka dapat disimpulkan bahwa

H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keberhasilan usaha pada UMKM di kampung durian.

Hasil penelitian ini sejalan dengan judul penelitian terdahulu dengan judul Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Varian Produk, Pelayanan, Promosi Dan Interior Cafe Terhadap Keberhasilan Usaha Pada Sawerandah Lippo Cikarang Bekasi dimana secara parsial dan simultan Harga, Kualitas Produk, Varian Produk, Pelayanan, Promosi Dan *Interior Cafe* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keberhasilan Usaha (Firdaus, H. & Mulyono, 2023).

3. Pengaruh produk dan kualitas pelayanan terhadap keberhasilan usaha

Hasil uji hipotesis simultan menunjukkan nilai F_{hitung} pada penelitian ini adalah 155,044. Karena nilai F_{hitung} lebih besar dari nilai F_{tabel} maka dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian ini menerima H_a dan menolak H_0 dengan demikian maka variabel produk dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikansi terhadap variabel keberhasilan usaha pada UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah) di kampung durian.

Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan nilai *R Square* menunjukkan nilai 0,822 artinya 82,2% variabel Keberhasilan Usaha dapat dijelaskan oleh Produk dan Kualitas Pelayanan. Sisanya sebesar 17,8% dapat dijelaskan oleh faktor lain yang berada diluar penelitian ini.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu dengan judul Pengaruh Lokasi, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Promosi Dan Inovasi

Produk Terhadap Keberhasilan Usaha Seblak Padarame Di Graha Asri Cikarang dimana secara simultan Lokasi, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Promosi dan Inovasi Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keberhasilan Usaha (Juliani, 2023).

BAB V

KESIMPULAN , SARAN DAN IMPLIKASI MANAJERIAL

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian mengenai produk dan kualitas pelayanan terhadap keberhasilan usaha pada UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah) di kampung durian. Maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil yang diperoleh dari analisis regresi linier berganda yaitu jika nilai produk (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) tidak bernilai, maka keberhasilan usaha adalah sebesar konstanta. Setiap peningkatan produk (X_1) sebesar satu satuan, keberhasilan usaha akan meningkat sebesar b_1 . Setiap peningkatan kualitas pelayanan (X_2) sebesar satu satuan, keberhasilan usaha akan meningkat sebesar b_2 .
2. Hasil Uji t menunjukkan bahwa produk secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keberhasilan usaha pada UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah) di kampung durian.
3. Hasil Uji t menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keberhasilan usaha pada UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah) di kampung durian.
4. Hasil Uji F menunjukkan bahwa produk dan kualitas pelayanan secara simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keberhasilan usaha pada UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah) di kampung durian.

5. Untuk koefisien determinasi diperoleh R Square menunjukkan bahwa terdapat kontribusi pengaruh variabel Produk dan Kualitas Pelayanan sebesar 82,2%. Sisanya dipengaruhi oleh variabel lain.

5.2 Saran

Saran-saran yang dapat diberikan kepada akademis adalah :

1. Menambah Variabel Penelitian

Bagi peneliti selanjutnya yang ingin meneliti atau melanjutkan penelitian ini, disarankan untuk dapat meneruskan penelitian ini dengan mencari variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi keberhasilan usaha pada UMKM di kampung durian. selain variabel produk dan kualitas pelayanan misalnya harga, promosi, kualitas produk, loyalitas, *trust* dan berbagai variabel lainnya.

2. Perluasan Cakupan Geografis

Salah satu keterbatasan dalam penelitian ini adalah responden yang kurang beragam karena pembagian angket hanya diambil dari beberapa konsumen saja. Selanjutnya diharapkan penelitian berikut mampu memperluas cakupan wilayahnya misalnya perusahaan lain yang bergerak dalam bidang kuliner yang sejenis.

3. Menambah Jumlah Responden

Sehubungan dengan keterbatasan waktu, tenaga dan biaya, penelitian ini hanya mengambil 70 orang responden sebagai sampel. Dengan demikian, untuk penelitian selanjutnya diharapkan untuk meningkatkan jumlah responden sehingga lebih dapat mewakili keadaan yang sebenarnya. Bagi

peneliti selanjutnya yang ingin meneliti atau melanjutkan penelitian ini, disarankan untuk menambah referensi terutama dari banyaknya buku panduan yang ada. Agar diharapkan juga dapat mendukung upaya mahasiswa mendapatkan hasil yang reliable dan komprehensif.

5.3 Implikasi Manajerial

Berdasarkan analisa yang telah penulis lakukan, maka didapatkan hasil implikasi yang dapat diberikan kepada UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah) di kampung durian sebagai berikut :

1. UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah) di kampung durian harus mempertahankan dan meningkatkan produk terhadap keberhasilan usaha:
 - a. Mempertahankan pengetahuan dan keterampilan karyawan yang dibutuhkan untuk meningkatkan *skill* yang ada pada karyawan. harus meningkatkan sistem pembayaran yang lebih praktis seperti melalui *banking* karena semakin meningkatkan perkembangan zaman maka setiap orang jarang membawa uang tunai / uang *cash* kemanapun. Sehingga setiap UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah) di kampung durian dapat berusaha meningkatkannya. Hal ini pasti akan dapat memastikan kepuasan pelanggan
 - b. UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah) di kampung durian disarankan dapat menggunakan peralatan yang modern dan berfungsi dengan baik agar konsumen merasa puas dan percaya dengan hasil masakan yang disediakan oleh UMKM di kampung durian. Para pelaku usaha dapat fokus untuk menciptakan pengalaman unik yang berbeda pada setiap

pelanggan melalui layanan tambahan yang tidak tersedia di tempat lain. misalnya, pelaku usaha berinteraksi langsung dengan pengunjung untuk mendapatkan masukan tentang saran perbaikan atau perubahan maupun kritik yang diperlukan untuk meningkatkan keberhasilan usaha

2. UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah) di kampung durian harus mempertahankan kualitas pelayanan terhadap keberhasilan usaha:
 - a. Mempertahankan pelayanan dalam melayani para konsumen dengan melakukan tugas dengan lebih baik untuk kenyamanan konsumen yang datang. Para pelaku usaha juga harus dapat meningkatkan usaha dengan cara berani mengambil resiko untuk mencoba inovasi baru yang dapat memberikan nilai tambah bagi bisnis. Contohnya seperti dengan cara menerapkan strategi inovatif dalam pemasaran produk atau layanan untuk meningkatkan daya tarik pelanggan untuk melakukan pembelian seperti promosi *buy 1 get 1*.
 - b. UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah) dapat menggunakan bahan baku berkualitas dalam memproduksi produk maupun dalam penyediaan layanan, misalnya memanfaatkan bahan baku berkualitas untuk menciptakan variasi produk yang lebih modern. UMKM di kampung durian disarankan juga dapat menciptakan sebuah hal yang dapat membuat konsumen merekomendasikan UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah) di kampung durian kepada teman-teman ataupun para konsumen baru dengan menciptakan pelayanan yang terbaru dan

yang belum ada di Indonesia dalam menarik setiap konsumen di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, T. & Tantri, F. (2012). *Manajemen Pemasaran*. PT. Raja Grafindo Persada.
- Akbar, M. A. (2021). “Analisis Pengaruh Citra Merek, Persepsi Kualitas, dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pakan Udang Irawan di CV. Windu Lestari.” *Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya (JMBEP)*, Volume 7, 184–198.
- Alberto, K. (2021). “Pengaruh Produk, Harga, Promosi dan Lokasi Terhadap Keberhasilan Usaha.” *Performa: Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis*, Volume 4, 634–644.
- Ardiyanti, D.A., & Mora, Z. (2019). “Pengaruh Minat Usaha dan Motivasi Usaha Terhadap Keberhasilan Usaha Wirausaha Muda di Kota Langsa.” *Jurnal Samudra Ekonomi Dan Bisnis*, Volume 10, 168–178.
- Arikunto, P. D. . (2002). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. PT. Rineka Cipta.
- Aristo, S. F. (2016). “Pengaruh Produk, Harga, dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Woless Chips.” *Performa: Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis*, Volume 1, 441–447.
- Ariyanto, M.R. & Setiawan, S. (2021). “Analisis Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan Terhadap Keberhasilan Franchise The Clean Bar di Kota Sidoarjo.” *Jurnal Manajemen*, Volume 3, 337.
- Astuti, M. & Matondang, N. (2020). *Manajemen Pemasaran: UMKM dan Digital Sosial Media*. Deepublish.
- Chairuman, Y.W. & Sarpan, M. (2023). “Pengaruh Modal Usaha, Kualitas Produk, dan Lokasi Usaha Terhadap Keberhasilan Usaha Pada UMKM Dimsum di Kecamatan Pondok Gede Kota Bekasi.” *Ikraith-Ekonomika*, Volume 6, 414–423.
- Darmanto & Wardaya, S. (2016). *Manajemen Pemasaran Untuk Mahasiswa, Usaha Mikro, Kecil dan Menengah*. Deepublish.
- Farida, E. & Widayanti, R. (2015). “Analisis Pengaruh Motivasi, Kemampuan Kerja, dan Jiwa Wirausaha Terhadap Keberhasilan Usaha pada Sentra Kripik

- Tempe Senan Malang.” *Jurnal Akuntansi, Bisnis Dan Manajemen, Volume 22*, 50–59.
- Firdarini, K. C. (2019). “Pengaruh Pengalaman Usaha dan Penggunaan Informasi Akuntansi Pelaku Usaha Mikro Kecil Menengah Terhadap Keberhasilan Usaha.” *Jurnal Riset Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha Program Magister Manajemen, Volume 6*, 27–39.
- Firdaus, H. & Mulyono, J. (2023). “Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Varian Produk, Pelayanan, Promosi, dan Interior Cafe Terhadap Keberhasilan Usaha Pada Sawerandah Lippo Cikarang Bekasi.” *Jurnal Mirai Management, Volume 8*, 76–100.
- Firmansyah, M. A. (2019). *Pemasaran Produk dan Merek (Planning & Strategy)*. Deepublish Publisher.
- Gemina, D., et al. (2016). “Pengaruh Motivasi Usaha Terhadap Keberhasilan Usaha dengan Kemampuan Usaha sebagai Variabel Mediasi pada Industri Kecil Menengah Makanan Ringan Priangan Timur.” *Jurnal Manajemen Teknologi, Volume 15*, 297–323.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gustina, I., et al. (2022). “Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keunggulan Bersaing Produk Samoto di PT. Utama Netindo Semesta.” *Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya (JMBEP)*.
- Haris, I. (2016). *Manajemen Fasilitas Pembelajaran*. UNG Press.
- Jimanto, R.B., et al. (2014). “Pengaruh Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Pada Ritel Bioskop The Premiere Surabaya.” *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra, Volume 2*, 1–7.
- Juliani, T. . (2023). “Pengaruh Lokasi, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Promosi, dan Inovasi Produk Terhadap Keberhasilan Usaha Seblak.” *Mirai Management, Volume 8*, 249–259.
- Kodu, S. (2013). “Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Toyota Avanza.” *Jurnal EMBA*,

Volume 1, 1251–1259.

Loo, P. (2023). *Prinsip-Prinsip Manajemen*. Yayasan Kita Menulis.

Malau, H. (2017). *Manajemen Pemasaran Teori dan Aplikasi Pemasaran Era Tradisional Sampai Era Modernisasi*. Alfabeta.

Maryati, D. E. (2022). “Pengaruh Motivasi Konsumen, Persepsi Kualitas, dan Sikap Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Produk Pada PT. Unikitz Bersatu Group Cabang Medan.” *Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya (JMBEP)*, *Volume 7*, 162–169.

Nofrianda, H. (2019). “Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen Industry/Toko Bakery di Kota Bengkulu.” *Management Insight: Jurnal Ilmiah Manajemen*, *Volume 13*, 71–85.

Purnama, C. & S. (2010). “Motivasi dan Kemampuan Usaha dalam Meningkatkan Keberhasilan Usaha Industri Kecil (Studi Pada Industri Kecil Sepatu di Jawa Timur).” *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, *Volume 12*, 177–184.

Rimiyati, H. & Munawaroh, M. (2016). “Pengaruh Penerapan Nilai-Nilai Kewirausahaan Islami Terhadap Keberhasilan Usaha (Studi Pada Pengusaha UMKM Muslim di Kota Yogyakarta).” *Jurnal Manajemen Bisnis*, *Volume 7*, 130–157.

Rinaldi, M. & Effendi, I. (2021). “Dampak Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen pada Royal Holiday.” *Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya (JMBEP)*, *Volume 7*, 119–133.

Rinaldi, R. (2012). “Analisis Kualitas Pelayanan Publik.” *Jurnal Administrasi Publik*, *Volume 1*, 37–39.

Rohaeni, H & Marwa, N. (2021). “Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.” *Majalah Bisnis & IPTEK*, *Volume 14*, 94–101.

Sembiring, I.J., et al. (2014). “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan McDonalds MT.Haryono Malang).” *Jurnal Administrasi Bisnis*, *Volume 15*.

- Siagian, Y., & Sinaga, H. D. E. (2021). Penerapan E-CRM Penjualan Sapi di Gapoktan Bina Tani Kepenghuluan Sintong. *J-SAKTI (Jurnal Sains Komputer dan Informatika)*, 5(2), 1113-1121.
- Siagian, Y., & Sinaga, H. D. E. (2021). Penerapan E-CRM Penjualan Sapi di Gapoktan Bina Tani Kepenghuluan Sintong. *J-SAKTI (Jurnal Sains Komputer dan Informatika)*, 5(2), 1113-1121.
- Siatama, A., Sinaga, H. D. E., & Akbar, M. A. (2023). Pengaruh Harga, Promosi Dan Marketplace Terhadap Keputusan Pembelian Pt Calispo Multi Utama Medan. *JOURNAL OF SCIENCE AND SOCIAL RESEARCH*, 6(2), 381-387.
- Siregar, M. (2021). "Analisis Kepuasan Pelanggan." *Jurnal Diversita, Volume 7*, 114–120.
- Sufianti, E. (2007). "Aplikasi e-Government dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik pada Beberapa Pemerintah Daerah Kota/Kabupaten di Indonesia." *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan PraKtek Administrasi, Volume 4*.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2015). *Metodologi Penelitian-Bisnis & Ekonomi*. Pustaka Baru Press.
- Wiranawata, H. (2019). "Pengaruh Inovasi dan Kreativitas Terhadap Keberhasilan Usaha Pada UMKM Kuliner di Kecamatan Baturaja Timur Kabupaten Ogan Komering Ulu." *Journal of Chemical Information and Modeling, Volume 53*, 1689–1699.

LAMPIRAN 1

KUESIONER

Responden yang terhormat,

Dalam rangka penyelesaian penelitian saya, maka saya memohon bantuan Saudara/i untuk mengisi kuesioner ini untuk membantu data penelitian saya yang berjudul “**Analisis Pengaruh Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keberhasilan Usaha UMKM Di Kampung Durian**”.

I. IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Jenis Kelamin :

Berapa Sering Anda Pergi Ke Kuliner UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah) di kampung durian Di Kampung Durian (Per Bulan)?

☐ < 5 Kali

☐ 5 – 10 Kali

☐ > 10 Kali

II. PETUNJUK DALAM PENGISIAN KUESIONER

Silahkan memilih salah satu dari alternatif jawaban yang tersedia untuk jawaban yang paling tepat menurut persepsi Anda. Keterangan mengenai skor penilaian adalah :

1 = Sangat Tidak Setuju

2 = Tidak Setuju

3 = Ragu - Ragu

4 = Setuju

5 = Sangat Setuju

Kuesioner:

No	Pernyataan	Kriteria Pemilihan				
		STS	TS	RR	S	SS
Produk (X1)						
Indikator : Keunggulan spesifik produk						
1	UMKM di kampung durian memiliki rasa yang enak					
2	Kuah kari yang dicampur dengan UMKM di kampung durian memiliki rasa yang enak terasa lebih nikmat					
Indikator : Kinerja yang sesuai dengan spesifikasi						
1	UMKM di kampung durian memiliki rasa yang enak melakukan proses penyediaan produk sesuai dengan SOP					
2	UMKM di kampung durian memiliki rasa yang enak memiliki kinerja yang bagus					
Indikator : Daya tahan yang cukup lama						
1	UMKM di kampung durian memiliki rasa yang enak memiliki menu makanan yang kering sehingga dapat bertahan untuk makan siang jika membelinya di pagi hari					
2	UMKM di kampung durian memiliki rasa yang enak menjaga kualitas makanan yang ada sehingga tidak bisa bertahan lama					

No	Pernyataan	Kriteria Pemilihan				
		STS	TS	RR	S	SS

Kualitas Pelayanan (X2)**Indikator : Kecepatan dalam pelayanan**

- 1 UMKM di kampung durian memiliki rasa yang enak selalu memiliki pelayanan yang ramah terhadap konsumen
- 2 UMKM di kampung durian memiliki rasa yang enak memiliki karyawan yang tidak baik dalam melayani setiap konsumen yang datang

Indikator : Pelayanan yang baik

- 1 UMKM di kampung durian memiliki rasa yang enak selalu meningkatkan pelayanannya agar dapat berkembang lebih baik
 - 2 UMKM di kampung durian memiliki rasa yang enak selalu berusaha dalam melayani kebutuhan konsumennya agar dapat merasa lebih nyaman di dalam kafe
-

No	Pernyataan	Kriteria Pemilihan				
		STS	TS	RR	S	SS
Keberhasilan Usaha (Y)						
Indikator : Efisiensi Produk						
1	UMKM di kampung durian memiliki rasa yang enak melakukan pembelian bahan baku dengan beberapa vendor yang terpercaya sehingga stok selalu tersedia					
2	UMKM di kampung durian memiliki rasa yang enak melakukan proses produksi dengan cepat dikarenakan setiap perlengkapannya yang lengkap akan menghemat waktu yang ada					
Indikator : Perluasan Produksi						
1	UMKM di kampung durian memiliki rasa yang enak melakukan perkembangan di tiap menu yang ada dan ekspansi di tempatnya dalam meningkatkan kenyamanan para konsumen yang datang					
2	UMKM di kampung durian memiliki rasa yang enak telah mempunyai banyak cabang di berbagai tempat					

Lampiran 2 : Tabulasi Data Validitas & Reliabilitas

No	Produk						Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	
1	4	4	5	5	4	4	26
2	5	4	5	4	4	4	26
3	5	4	3	3	3	4	22
4	4	4	5	5	5	3	26
5	4	4	4	4	4	4	24
6	4	4	4	4	4	4	24
7	4	4	4	5	5	5	27
8	5	4	4	5	3	4	25
9	4	5	3	5	5	4	26
10	4	3	5	4	3	4	23
11	4	3	5	4	4	3	23
12	4	5	4	4	4	4	25
13	5	4	4	5	4	3	25
14	5	4	4	4	5	3	25
15	3	3	3	4	4	5	22
16	2	3	4	2	2	3	16
17	4	4	4	5	4	4	25
18	4	3	4	5	3	5	24

19	4	4	2	5	5	3	23
20	4	4	3	4	3	4	22
21	4	5	5	4	4	5	27
22	5	4	4	4	4	5	26
23	5	5	5	5	4	4	28
24	5	4	5	5	4	5	28
25	4	2	1	5	2	2	16
26	3	5	4	4	5	4	25
27	3	5	4	4	5	4	25
28	3	3	3	4	4	4	21
29	3	3	3	4	4	4	21
30	3	3	3	4	4	4	21

No	Kualitas Pelayanan				Total
	P1	P2	P3	P4	
1	5	5	5	5	20
2	4	4	5	4	17
3	4	4	4	3	15
4	2	2	3	4	11
5	4	4	5	4	17
6	4	4	3	3	14
7	5	5	4	5	19
8	4	4	4	4	16
9	3	3	4	3	13
10	3	3	2	3	11
11	5	5	5	4	19
12	4	4	4	4	16
13	3	3	2	3	11
14	3	3	4	4	14
15	3	3	3	4	13
16	3	3	4	4	14
17	4	4	5	5	18
18	2	2	5	5	14
19	5	5	5	5	20

20	5	5	5	4	19
21	5	5	5	5	20
22	5	5	5	5	20
23	5	5	4	5	19
24	5	5	5	4	19
25	4	4	5	1	14
26	5	5	2	4	16
27	2	2	4	4	12
28	5	5	3	3	16
29	4	4	4	5	17
30	4	4	4	5	17

No	Keberhasilan Usaha				Total
	P1	P2	P3	P4	
1	4	5	5	4	18
2	5	5	5	5	20
3	4	3	4	5	16
4	5	5	5	4	19
5	5	4	5	4	18
6	4	4	3	4	15
7	4	4	5	4	17
8	3	4	4	5	16
9	4	3	3	4	14
10	5	5	4	4	18
11	5	5	5	4	19
12	5	4	4	4	17
13	4	5	4	5	18
14	4	4	5	5	18
15	5	3	5	3	16
16	4	4	4	2	14
17	5	4	5	4	18
18	5	4	4	4	17
19	4	2	3	4	13

20	5	3	4	4	16
21	3	5	5	4	17
22	4	4	4	5	17
23	5	5	4	5	19
24	5	5	5	5	20
25	4	1	2	4	11
26	4	4	5	3	16
27	4	4	2	3	13
28	3	3	2	3	11
29	3	3	2	3	11
30	3	3	2	3	11

Lampiran 3 : Hasil Analisis Data Validitas Produk (X₁)

		Correlations						
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	TOTAL_X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.282	.270	.436*	.053	.059	.570**
	Sig. (2-tailed)		.131	.149	.016	.781	.756	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30
X1.2	Pearson Correlation	.282	1	.387*	.139	.576**	.284	.740**
	Sig. (2-tailed)	.131		.035	.463	.001	.128	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X1.3	Pearson Correlation	.270	.387*	1	.010	.203	.323	.651**
	Sig. (2-tailed)	.149	.035		.958	.283	.082	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X1.4	Pearson Correlation	.436*	.139	.010	1	.332	.040	.503**
	Sig. (2-tailed)	.016	.463	.958		.073	.834	.005
	N	30	30	30	30	30	30	30
X1.5	Pearson Correlation	.053	.576**	.203	.332	1	.161	.640**
	Sig. (2-tailed)	.781	.001	.283	.073		.394	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
X1.6	Pearson Correlation	.059	.284	.323	.040	.161	1	.508**
	Sig. (2-tailed)	.756	.128	.082	.834	.394		.004
	N	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL_X1	Pearson Correlation	.570**	.740**	.651**	.503**	.640**	.508**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.005	.000	.004	
	N	30	30	30	30	30	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 4 : Hasil Analisis Data Reliabilitas Produk (X₁)

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.651	6

Lampiran 5 : Hasil Analisis Data Validitas Kualitas Pelayanan (X₂)

		Correlations				
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	TOTAL_X2
X2.1	Pearson Correlation	1	1.000**	.319	.224	.863**
	Sig. (2-tailed)		.000	.086	.233	.000
	N	30	30	30	30	30
X2.2	Pearson Correlation	1.000**	1	.319	.224	.863**
	Sig. (2-tailed)	.000		.086	.233	.000
	N	30	30	30	30	30
X2.3	Pearson Correlation	.319	.319	1	.339	.662**
	Sig. (2-tailed)	.086	.086		.067	.000
	N	30	30	30	30	30
X2.4	Pearson Correlation	.224	.224	.339	1	.585**
	Sig. (2-tailed)	.233	.233	.067		.001
	N	30	30	30	30	30
TOTAL_X2	Pearson Correlation	.863**	.863**	.662**	.585**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001	
	N	30	30	30	30	30

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 6 : Hasil Analisis Data Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X₂)

Reliability Statistics	
Cronbach's	
Alpha	N of Items
.735	4

Lampiran 7 : Hasil Analisis Data Validitas Keberhasilan Usaha (Y)

		Correlations				
		Y1	Y2	Y3	Y4	TOTAL_Y
Y1	Pearson Correlation	1	.319	.528**	.241	.667**
	Sig. (2-tailed)		.086	.003	.200	.000
	N	30	30	30	30	30
Y2	Pearson Correlation	.319	1	.628**	.308	.794**
	Sig. (2-tailed)	.086		.000	.098	.000

	N	30	30	30	30	30
Y3	Pearson Correlation	.528**	.628**	1	.359	.878**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000		.052	.000
	N	30	30	30	30	30
Y4	Pearson Correlation	.241	.308	.359	1	.611**
	Sig. (2-tailed)	.200	.098	.052		.000
	N	30	30	30	30	30
TOTAL_Y	Pearson Correlation	.667**	.794**	.878**	.611**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 8 : Hasil Analisis Data Reliabilitas Keberhasilan Usaha (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's	
Alpha	N of Items
.731	4

Lampiran 9 : Tabulasi Kuesioner Responden

No	Produk						Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	
1	1	4	5	5	4	5	24
2	4	5	4	3	4	4	24
3	5	4	4	4	4	5	26
4	5	4	3	4	5	5	26
5	4	4	5	1	3	5	22
6	4	4	5	5	4	4	26
7	4	5	4	5	5	5	28
8	5	5	4	3	1	4	22
9	3	4	5	4	5	5	26
10	4	5	5	5	4	5	28
11	4	4	5	5	4	4	26
12	4	5	4	5	5	5	28
13	4	1	4	5	4	5	23
14	5	5	4	5	5	3	27
15	3	3	5	4	4	4	23

16	5	3	2	4	2	5	21
17	4	5	4	5	5	4	27
18	4	4	5	5	4	4	26
19	4	4	3	5	5	4	25
20	5	4	3	3	4	4	23
21	4	3	3	5	5	5	25
22	5	5	4	5	5	5	29
23	5	4	2	4	5	5	25
24	4	5	5	5	4	4	27
25	4	3	4	5	2	4	22
26	4	5	2	4	5	4	24
27	5	4	5	4	5	5	28
28	5	4	5	5	4	5	28
29	4	5	4	3	2	4	22
30	5	3	4	3	4	3	22
31	4	4	3	5	5	4	25
32	4	5	4	5	4	5	27
33	5	4	5	5	4	5	28
34	4	5	4	3	4	4	24
35	5	4	4	4	4	5	26
36	5	4	3	4	5	5	26
37	4	4	5	5	3	5	26
38	4	1	5	5	4	4	23
39	4	5	4	5	5	5	28
40	4	5	4	5	4	5	27
41	5	5	4	3	3	4	24
42	5	5	4	3	4	4	25
43	5	3	4	5	5	5	27
44	2	1	2	3	5	2	15

45	4	4	4	5	5	5	27
46	4	3	3	4	4	5	23
47	4	4	5	4	5	4	26
48	4	5	5	4	3	3	24
49	4	4	2	3	5	5	23
50	2	5	2	4	3	4	20
51	4	4	5	5	5	3	26
52	4	5	3	1	4	3	20
53	1	5	3	3	3	4	19
54	5	4	4	4	5	2	24
55	4	5	4	2	3	4	22
56	5	4	5	5	4	5	28
57	4	5	4	3	4	4	24
58	5	4	4	4	4	5	26
59	5	4	3	4	5	5	26
60	4	4	5	5	3	5	26
61	4	1	5	5	4	4	23
62	4	5	4	5	5	5	28
63	4	5	4	5	4	5	27
64	5	5	4	5	5	4	28
65	3	5	5	1	4	1	19
66	5	3	4	4	2	5	23
67	4	5	4	5	5	4	27
68	4	4	5	2	4	4	23
69	4	5	4	4	5	4	26
70	5	4	5	5	4	5	28

No	Kualitas Pelayanan				Total
	P1	P2	P3	P4	
1	5	4	5	5	19
2	3	4	4	3	14
3	4	4	4	4	16
4	4	5	3	4	16
5	1	3	5	1	10
6	5	4	5	5	19
7	5	5	4	5	19
8	3	1	4	3	11
9	4	5	5	4	18
10	5	4	5	5	19
11	5	4	5	5	19
12	5	5	4	5	19
13	5	4	4	5	18
14	5	5	4	5	19

15	4	4	5	4	17
16	4	2	2	4	12
17	5	5	4	5	19
18	5	4	5	5	19
19	5	5	3	5	18
20	3	4	3	3	13
21	5	5	3	5	18
22	5	5	4	5	19
23	4	5	2	4	15
24	5	4	5	5	19
25	5	2	4	5	16
26	4	5	2	4	15
27	4	5	5	4	18
28	5	4	5	5	19
29	3	2	4	3	12
30	3	4	4	3	14
31	5	5	3	5	18
32	5	4	4	5	18
33	5	4	5	5	19
34	3	4	4	3	14
35	4	4	4	4	16
36	4	5	3	4	16
37	5	3	5	5	18
38	5	4	5	5	19
39	5	5	4	5	19

40	5	4	4	5	18
41	3	3	4	3	13
42	3	4	4	3	14
43	5	5	4	5	19
44	3	5	2	3	13
45	5	5	4	5	19
46	4	4	3	4	15
47	4	5	5	4	18
48	4	3	5	4	16
49	3	5	2	3	13
50	4	3	2	4	13
51	5	5	5	5	20
52	1	4	3	1	9
53	3	3	3	3	12
54	4	5	4	4	17
55	2	3	4	2	11
56	5	4	5	5	19
57	3	4	4	3	14
58	4	4	4	4	16
59	4	5	3	4	16
60	5	3	5	5	18
61	5	4	5	5	19
62	5	5	4	5	19
63	5	4	4	5	18
64	5	5	4	5	19

65	1	4	5	1	11
66	4	2	4	4	14
67	5	5	4	5	19
68	2	4	5	2	13
69	4	5	4	4	17
70	5	4	5	5	19

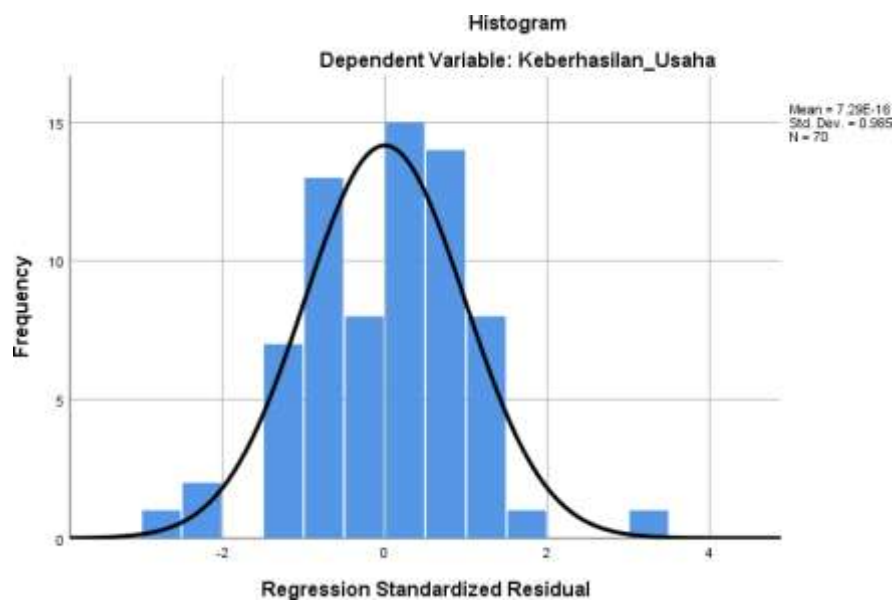
No	Keberhasilan Usaha				Total
	P1	P2	P3	P4	
1	4	5	5	4	18
2	5	4	3	4	16
3	4	4	4	4	16
4	4	3	4	5	16
5	4	5	1	3	13
6	4	5	5	4	18
7	5	4	5	5	19
8	5	4	3	1	13
9	4	5	4	5	18
10	5	5	5	4	19
11	4	5	5	4	18
12	5	4	5	5	19
13	1	4	5	4	14

14	5	4	5	5	19
15	3	5	4	4	16
16	3	2	4	2	11
17	5	4	5	5	19
18	4	5	5	4	18
19	4	3	5	5	17
20	4	3	3	4	14
21	3	3	5	5	16
22	5	4	5	5	19
23	4	2	4	5	15
24	5	5	5	4	19
25	3	4	5	2	14
26	5	2	4	5	16
27	4	5	4	5	18
28	4	5	5	4	18
29	5	4	3	2	14
30	3	4	3	4	14
31	4	3	5	5	17
32	5	4	5	4	18
33	4	5	5	4	18
34	5	4	3	4	16
35	4	4	4	4	16
36	4	3	4	5	16
37	4	5	5	3	17
38	1	5	5	4	15

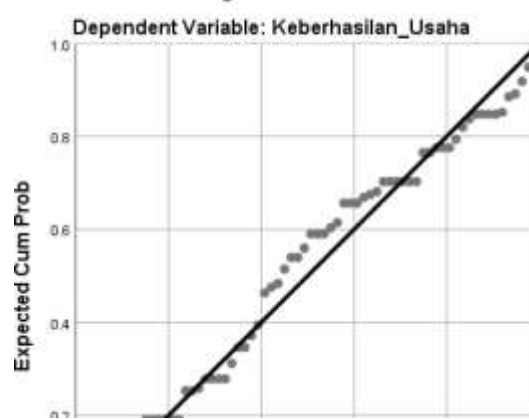
39	5	4	5	5	19
40	5	4	5	4	18
41	5	4	3	3	15
42	5	4	3	4	16
43	3	4	5	5	17
44	1	2	3	5	11
45	4	4	5	5	18
46	3	3	4	4	14
47	4	5	4	5	18
48	5	5	4	3	17
49	4	2	3	5	14
50	5	2	4	3	14
51	4	5	5	5	19
52	5	3	1	4	13
53	5	3	3	3	14
54	4	4	4	5	17
55	5	4	2	3	14
56	4	5	5	4	18
57	5	4	3	4	16
58	4	4	4	4	16
59	4	3	4	5	16
60	4	5	5	3	17
61	1	5	5	4	15
62	5	4	5	5	19
63	5	4	5	4	18

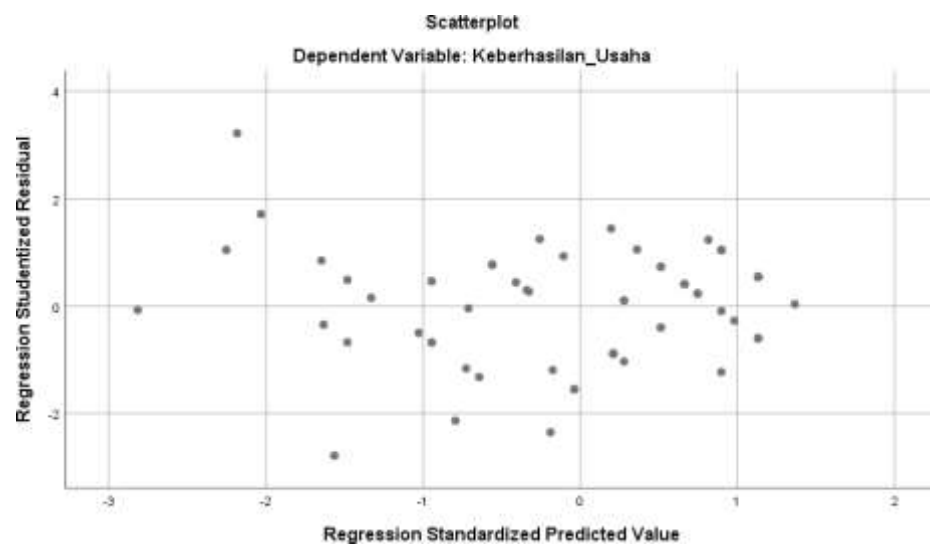
64	5	4	5	5	19
65	5	5	1	4	15
66	3	4	4	2	13
67	5	4	5	5	19
68	4	5	2	4	15
69	5	4	4	5	18
70	4	5	5	4	18

Lampiran 10 : Hasil Output Penelitian



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual





One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
	Unstandardized Residual	
N	Mean	70
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000

	Std. Deviation	.87978348
Most Extreme Differences	Absolute	.092
	Positive	.073
	Negative	-.092
Test Statistic		.092
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.	Collinearity Statistics
	B	Std. Error	Beta				Tolerance VIF
1 (Constant)	.695	1.026			.677	.501	
Produk	.442	.064	.571	6.949	.000		.393 2.546
Kualitas_Pelayanan	.286	.061	.388	4.724	.000		.393 2.546

a. Dependent Variable: Keberhasilan Usaha

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	247.178	2	123.589	155.044	.000 ^b
	Residual	53.407	67	.797		
	Total	300.586	69			

a. Dependent Variable: Keberhasilan Usaha

b. Predictors: (Constant), Kualitas_Pelayanan, Produk

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.907 ^a	.822	.817	.893
a. Predictors: (Constant), Kualitas_Pelayanan, Produk				
b. Dependent Variable: Keberhasilan_Usaha				



SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
EKA PRASETYA

Jl. Merapi No. 08 Medan – 20212
Telp. (061) 4571198 (Hunting) Fax. (061) 4151391
Website : www.eka-prasetya.ac.id E-mail : info@eka-prasetya.ac.id

Medan, 30 April 2024

Nomor: 059/R/STIE-EP/IV/2024
Lamp. : —
Hal : "Observasi"

Kepada Yth.
Bapak/Ibu Pimpinan Martabak Warung India Muslim Nita Di Kampung Durian
Di-
Tempat

Dengan hormat,

Bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu Pimpinan untuk menerima kunjungan seorang Mahasiswa/i kami :

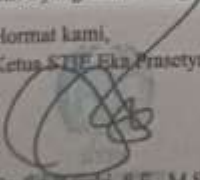
Nama	: Manisa
NIM	: 201010138
Semester	: VII
Program Studi	: Manajemen (S1)
Judul Tugas Akhir	: Analisis Pengaruh Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keberhasilan Usaha Martabak Warung India Muslim Nita Di Kampung Durian

Untuk mengadakan peninjauan ke Martabak Warung India Muslim Nita Di Kampung Durian yang Bapak/Ibu pimpin, dalam rangka melakukan observasi untuk bahan penulisan Tugas Akhir Mahasiswa/i tersebut.

Hasil peninjauan berupa data yang dikumpulkannya tetap akan bersifat rahasia dan tidak dipublikir untuk umum. Kami juga mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu untuk membalas surat kami ini yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut di atas benar telah melakukan observasi dimaksud.

Atas kesediaan dan bantuan Bapak/Ibu Pimpinan menerima Mahasiswa/i kami serta memberi data yang diperlukan, kami ucapkan terima kasih. Semoga hubungan kerja sama ini dapat berlanjut untuk hari-hari yang akan datang, dan mudah-mudahan perusahaan yang Bapak/Ibu pimpin sukses di masa yang akan datang.

Hormat kami,
Ketua STIE Eka Prasetya


Dr. Sri Ruzeki, S.E., M.Si



UMKM KAMPUNG DURIAN

Jl. H.M. Said Kp Durian, Kecamatan Medan Perjuangan, Sidomene Barat I,
20216, Kota Medan, Indonesia
No Telp : 085296718197

Medan, 26 Januari 2024

Nomor : 01/SR/MN/I/2024

Lamp : ---

Hal : "Surat Balasan Riset"

Kepada Yth.

Ibu Ketua STIE Eka Prasetya

Di - Tempat

Dengan hormat,

Kami ingin menyampaikan bahwa mahasiswa yang berada di bawah ini diperbolehkan untuk melakukan kegiatan observasi dan membantu mengemukakan masalah dan solusi yang tepat dalam mengembangkan UMKM di Kampung Durian. Berikut data mahasiswanya adalah sebagai berikut :

Nama : Manisa
NIM : 201010138
Semester : VII
Program Studi : Manajemen

Untuk itu, kami menyetujui permintaan Anda untuk memberi kesempatan kepada mahasiswa tersebut untuk melakukan observasi dan melakukan penelitian kedepannya di tempat kami.

Demikian surat balasan permohonan izin riset ini kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,



Yogi Priyoga S.P., S.E



SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI EKA PRASETYA

KARTU BUKTI PESERTA SEMINAR PROPOSAL

NAMA : Manisa
NIM : 201010138
PROGRAM STUDI : Manajemen

NO	HARI/TANGGAL SEMINAR	PENYAJI SEMINAR	NIM	Tanda Tangan Pimp. Seminar
1	Jumat 26 Januari 2024	Fraserida Jusri JUDUL PROPOSAL: Strategi Untuk Meningkatkan Keberhasilan Usaha Melalui Lokasi dan Variasi Menu Pada Rumah Makan Atas Ayam WL	201010138	
2	Jumat 26 Januari 2024	Fanny JUDUL PROPOSAL: Dampak Ploch cns dan Live streaming Terhadap Sales Pemasaran Impulsif Di Aplikasi Bazarja Online Shoppe pada masyarakat Diukang Kulis	201010124	
3	Jumat 26 Januari 2024	Angelita JUDUL PROPOSAL: Pengaruh Model Inovasi Produk Dan Konsistensi Kualitas Terhadap Keberhasilan Usaha Pengusaha Kuliner (Contoh kuliner Arita Mega Mas Medan)	201010194	
4	Senin 29 Januari 2024	Telly Wijaya JUDUL PROPOSAL: Strategi Meningkatkan Keberhasilan Usaha Melalui Konsistensi Kualitas Produk Dan Motivasi Berusaha Usaha (Studi Kasus Berghel Mas Di Jalan Catin Sude Medan)	201010037	
5	Senin 29 Januari 2024	Eko Alakata JUDUL PROPOSAL: Dampak Layanan Purna Jual Dan After sales Terhadap Kepuasan Pembelian pada Toko Sereda Saudara Medan	201010108	
6	Senin 29 Januari 2024	Juliana JUDUL PROPOSAL: Pengaruh Cara Kerja, Fungsi Dan Saluran Distribusi Terhadap Kinerja Pembelian pada PT Sejahtera Jaya Payara	201010051	
		JUDUL PROPOSAL:		
		JUDUL PROPOSAL:		

Mahasiswa dapat menyelenggarakan seminar proposal bila telah memenuhi syarat mengikuti/ menjadi peserta seminar proposal mahasiswa yang lain **MINIMAL 3 KALI**

Medan, 29 Januari 2024
Kajar STIE Eka Prasetya

Dr. Sri Riniati, S.E., M.Si.



STIE EKA PRASETYA MEDAN
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

1



Nama Mahasiswa : Monica

NIM : 20-010138

Kelas : Keperawatan E

Konsentrasi : Keperawatan, Pemasaran (online) dan lain-lain

HPWA : 0859-2234-1539 Email: monicadewi19@gmail.com

Alamat Tinggal: JL. H.M. Saeid No. 12

Nama Dosen Pembimbing 1:

DETRUS LOQS-HY M.M

Nama Dosen Pembimbing 2:

MUHAMMAD ALIKSAR, S.E., M.M

No	Tanggal	Urutan Singkat Bimbingan	Paraf Dosen Pembimbing
1	11/01/24	Bimbingan Revisi skematisasi di Bole & dibagian Lahir	
2		Revisi skema Bole & bagian Identifikasi Masalahnya	
3	20/01/24	Bimbingan Metodologi	
4	10/01/24	Revisi penulisan awal	
5	20/01/24	Revisi proposal	
6	15/01/24	Revisi Bab 1 & 2	
7	16/01/24	Revisi Bab 3 & 4	
8	29/01/24	Revisi Bab 5	
9	01/02/24	Revisi Bab 6 & 7	
10	01/02/24	Revisi Bab 8	
11	01/02/24	Revisi Bab 9	
12	01/02/24	Revisi Bab 10	
13			
14			
15			
16			
17			

REVISI SIDANG		Urutan Revisi Sidang / Bimbingan perbaikan Revisi	Ttd Dosen Penguji
No	Tanggal		
1	20/01/2024	ADC Bab 1-3 Ganti seminar proposal	
2			
3			
4			

Diketahui oleh,
Wakil Ketua & Bidang Akademik

Henny Dedy Elhany Sings, S.T., M.M

2

Name: KACI FOUT OBYONG B

REF: 1 : 0559-2234-1539 Email: m.morita@deval29@gmail.com

Alamogordo 3LH PA Gold A10-12

D. PETRUS 100.5 H. 14. M.

Name _____ Phone/Fax _____

PICKERING, A. C. 1946, J. C., P. 11.

REVISI SIDANG		Uraian Revisi Sidang / Masing-masing perbaikan Revisi	Ttd Dosen Pengajar
No	Tanggal		
1	26 April 2024	Acc Bab 1-2 Setelah seminar proposal	
2			
3			
4			

Waldemar Kuhn, 1 Bildung: Abgeschloß.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DATA PRIBADI

Nama	: Manisa
Tempat / Tanggal Lahir	: Lubuk Pakam / 29 – 07 – 2002
Jenis Kelamin	: Perempuan
Alamat	: JL.H.M Said GG India No 12
Alamat Email	: manisadewi29@gmail.com
Agama	: Hindu
Status	: Belum Menikah
Handphone (HP)	: 085922341539

RIWAYAT PENDIDIKAN

- | | |
|------------------------------|----------------------------|
| 1. Tahun 2006 s/d Tahun 2007 | : TK Y.P Gajah Mada Medan |
| 2. Tahun 2008 s/d Tahun 2013 | : SD Y.P Gajah Mada Medan |
| 3. Tahun 2014 s/d Tahun 2016 | : SMP Y.P Gajah Mada Medan |
| 4. Tahun 2017 s/d Tahun 2019 | : SMK Y.P Gajah Mada Medan |
| 5. Tahun 2020 s/d Tahun 2024 | : STIE Eka Prasetya Medan |

RIWAYAT PEKERJAAN

-

DATA ORANGTUA

Nama Ayah	: Ramdas (Alm)
Nama Ibu	: Punis
Pekerjaan	: Wiraswasta
Handphone (HP)	: 083862868733
Alamat	: JL.H.M Said GG India No 12

Demikian daftar riwayat hidup ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Medan, 05 Februari 2024
Penulis,


Manisa
201010138