

## **Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Usaha UMKM (Studi Kasus Pada Usaha Laundry The Daily Wash Di Kecamatan Medan Selayang)**

**Depi Purba**

Universitas Prima Indonesia

[depipurba2001@gmail.com](mailto:depipurba2001@gmail.com)

**Emelia Gabriella Tarigan**

Universitas Prima Indonesia

[gabyemelia@gmail.com](mailto:gabyemelia@gmail.com)

**Jessi Charina Sembiring**

Universitas Prima Indonesia

[jessicharinasembiring@unprimdn.ac.id](mailto:jessicharinasembiring@unprimdn.ac.id)

**Witya Shalini**

STIE Professional Manajemen College

[switha64@gmail.com](mailto:switha64@gmail.com)

**Abstrak** Penelitian dilaksanakan sebagai bentuk untuk mengetahui pengaruh pelayanan, pemasaran, teknologi, dan lokasi usaha. Terkait populasinya, penelitian ini berfokus pada pelanggan Usaha Laundry the Daily Wash di Kecamatan Medan Selayang. Terkait teknik pengambilan sampel, penelitian ini berfokus pada penggunaan teknik *accidental sampling*. Ketika data telah didapatkan, data tersebut akan dianalisis melalui teknis analisis regresi linear berganda, uji t dan uji F. Dari semua kegiatan penelitian yang dilakukan, penelitian menyatakan hasilnya bahwa pelayanan tidak memiliki pengaruh pada kinerja usaha Laundry the Daily Wash di Kecamatan Medan Selayang. Selain itu, promosi juga tidak memiliki pengaruh pada kinerja usaha Laundry the Daily Wash di Kecamatan Medan Selayang. Lokasi Usaha berpengaruh signifikan terhadap kinerja usaha Laundry the Daily Wash di Kecamatan Medan Selayang. Teknologi berpengaruh signifikan terhadap kinerja usaha Laundry the Daily Wash di Kecamatan Medan Selayang. Secara keseluruhann, Pelayanan, Promosi, Lokasi Usaha dan Teknologi memiliki pengaruh secara simultan pada kinerja usaha Laundry the Daily Wash di Kecamatan Medan Selayang.

**Kata Kunci** *Pelayanan, Pemasaran, Teknologi, Lokasi Usaha, Kinerja dan UMKM*

### **I. PENDAHULUAN**

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah atau dikenal dengan UMKM memiliki pengaruh terhadap pembangunan dan perluasan perekonomian negara. Hal tersebut karena potensinya untuk mengambil tenaga kerja dalam jumlah besar serta berkontribusi pada perluasan dan pengembangan ekonomi nasional. Permasalahan ekonomi bangsa,

termasuk pengangguran, dapat ditanggulangi dengan menampung tenaga kerja dalam jumlah besar baik di perkotaan maupun pedesaan (Kusuma, 2014). Dia mengingatkan, pendapatan UMKM turun signifikan sejak pandemi COVID-19 dalam dua tahun terakhir karena daya beli masyarakat melemah. Pemerintah berharap UMKM yang dinilai mampu mengatasi masalah tersebut dapat berperan dalam upayanya mengurangi pengangguran. Patut diketahui bahwa negara sangat mengandalkan UMKM sebagai tulang punggung perekonomian rakyat. Jenis usaha tersebut menjadi salah satu prioritas negara yang harus dikembangkan mengingat manfaatnya yang begitu besar, seperti pemberantasan kemiskinan, penciptaan lapangan pekerjaan, hingga lebih dari itu (Sudiarta et al., 2014) Dinas Koperasi dan UMKM Kota Medan memberikan data bahwa Pemkot Medan telah membina kurang lebih 27.000 UMKM dari total 70.000 unit.

Dalam suatu bisnis, pelayanan menjadi salah satu faktor penting untuk mengukur kinerja bisnis dalam melakukan tugasnya. Menurut penelitian (Hati & Irawati, 2017), kinerja UMKM secara signifikan dipengaruhi oleh faktor internal. Persyaratan dan kewajiban UKM untuk fokus pada faktor internal seperti layanan. Pelaku usaha UMKM harus mampu mengelola usahanya dengan mengatur dan memperhatikan sumber daya yang ada. Teknologi dan promosi juga berdampak pada kinerja bisnis, selain pelayanan. (Ratnawati & Hikmah, 2013) menemukan bahwa pemasaran, teknologi, akses permodalan, dan kesiapan berwirausaha memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Hasil penelitian tersebut membuktikan bahwa kinerja berbanding lurus dengan pemasaran, teknologi, akses permodalan, dan kesiapan berwirausaha. Lokasi merupakan faktor terakhir yang mempengaruhi kinerja usaha. (Pearce & Robinson, 2014) mendefinisikan lingkungan eksternal sebagai situasi yang terjadi di luar perusahaan tetapi berpotensi berdampak padanya. Lokasi merupakan salah satu faktor eksternal.

Usaha Laundry the Daily Wash di Kecamatan Medan Selayang menjadi UMKM dari sekian banyaknya di Kota Medan. Sejak tahun 2018, perusahaan tersebut memiliki hak mitra yang dipegang oleh PT. Andalan Lancar Sejahtera. Perusahaan tersebut pertama kali membuka tokonya di Karawaci, Tangerang pada tahun itu juga. Pembukaan pertamanya itu sukses sehingga mulai berani untuk membuka cabang toko di beberapa wilayah, seperti Jakarta dan beberapa tempat lain di Tangerang. Sekitar 3,5 tahun, perusahaan laundry tersebut mengalami pencapaian yang baik sehingga hal tersebut membuat TDWL menjadi perusahaan laundry terkenal di Indonesia. Semakin lama, perusahaan tersebut terus melebarkan sayap cabang tokonya di beberapa wilayah terutama wilayah padat penduduk di metropolitan yang memiliki persaingan ketat hingga di kota lain tingkat II. Beberapa toko yang sudah dibangun lama mulai direnovasi dengan tampilan yang lebih modern dan segar. Sampai pertengahan tahun 2021, perusahaan ini memiliki 128 outlet yang menyebar di 13 provinsi dan 25 kota di Indonesia termasuk Medan Selayang.

Penelitian ini dilakukan pada Usaha Laundry dan Daily Wash Kecamatan Medan Selayang karena salah satu UMKM tersebut membutuhkan perhatian untuk mendongkrak kinerjanya. Terbukti bahwa kinerja Usaha Laundry dan Daily Wash di Kecamatan Medan Selayang mengalami penurunan selama tiga tahun terakhir mencapai 82% (2019), 69% (2020), dan 64% (2021). Hal tersebut membuktikan bahwa Usaha Laundry Daily Wash di Kecamatan Medan Selayang mengalami penurunan kinerja usaha. Penurunan tersebut disebabkan oleh beberapa faktor yang mempengaruhinya sehingga perlu ada perbaikan kinerja pada perusahaan tersebut.

## **II. LANDASAN TEORI**

### **Kinerja Usaha**

Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara illegal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika (Afandi, 2018).

Rahayu dalam (Shandra et al., 2018) menggunakan metrik kinerja untuk bisnis. Hal tersebut dapat dilihat berdasarkan tiga indikator, yaitu:

1. Peningkatan penjualan
2. Peningkatan profit
3. Pertumbuhan memuaskan

### **Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Usaha**

#### **1. Pelayanan**

Menurut (Moenir, 2016), pelayanan merupakan suatu aktivitas berupa pemberian layanan kepada konsumen pada semua kehidupan organisasi. Ketika konsumen mendapatkan pelayanan yang baik, hal itu membuat konsumen akan betah dan tidak beralih ke perusahaan lainnya. Akibatnya, produsen harus menguasai aspek-aspek berikut:

- 1) Kecepatan
- 2) Ketepatan
- 3) Keamanan
- 4) Keramah-tamahan
- 5) Kenyamanan

#### **2. Promosi**

Promosi pada dasarnya adalah salah satu bentuk komunikasi pemasaran (Tjiptono & Diana, 2016). Selain itu, (Kotler, 2017) mendefinisikan promosi sebagai berbagai tindakan yang diambil oleh bisnis untuk membuat produknya menonjol dan meyakinkan pelanggan potensial untuk membelinya. Media yang digunakan untuk menyebarkan informasi mengenai produk perusahaan akan memberikan dampak yang signifikan baik terhadap gambaran suatu produk hingga perusahaan itu sendiri oleh konsumen. Ketika suatu produk atau perusahaan memiliki gambaran atau citra baik, maka hal tersebut akan berpengaruh pada jumlah permintaan atas suatu produk.

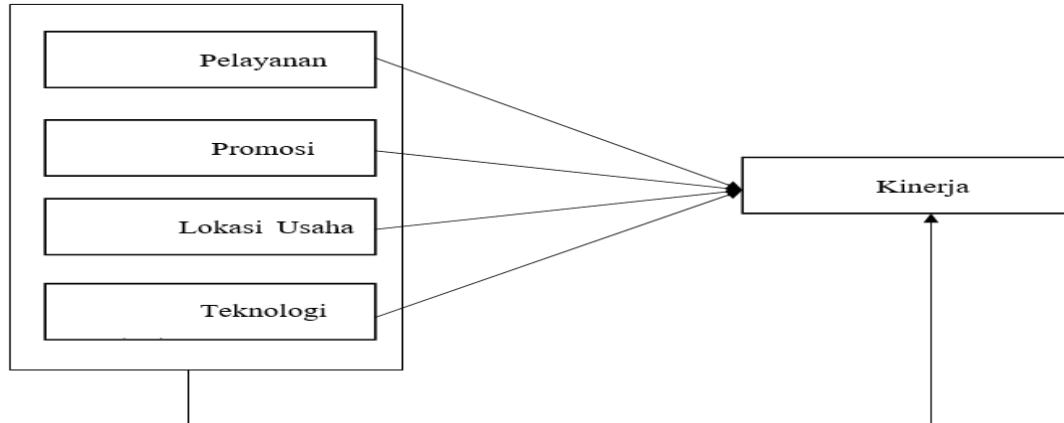
#### **3. Lokasi Usaha**

Alasan pemilihan lokasi menjadi lebih penting untuk dipikirkan. Mengingat lokasi terbaik sangat sulit ditemukan, semakin banyak pengecer yang membuka lokasi baru. mendefinisikan lokasi sebagai lokasi dimana bisnis harus memiliki kantor pusat dan beroperasi (Lupiyoadi & Hamdani, 2011).

#### **4. Teknologi**

Teknologi informasi merupakan konsep yang merancang, mengembangkan, menerapkan, mendukung, dan mengelola suatu informasi melalui komputer yang meliputi perangkat lunak dan keras (Sutarman, 2012).

**Kerangka Konseptual**



**Gambar 1. Kerangka Konseptual**

H1 : Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Usaha Laundry the Daily Wash di Kecamatan Medan Selayang

H2 : Promosi berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Usaha Laundry the Daily Wash di Kecamatan Medan Selayang

H3 : Lokasi Usaha berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Usaha Laundry the Daily Wash di Kecamatan Medan Selayang

H4 : Teknologi berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Usaha Laundry the Daily Wash di Kecamatan Medan Selayang

H5 : Pelayanan, Promosi, Lokasi Usaha dan Teknologi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Usaha Laundry the Daily Wash di Kecamatan Medan Selayang

**III. METODOLOGI PENELITIAN**

Menurut (Sugiyono, 2018), metode penelitian merupakan kegiatan berupa penggunaan pendekatan sistematis dalam memperoleh data. Pendekatan tersebut meliputi pengumpulan data, pengelolaan data, dan analisis data. Metode penelitian ini bersifat deskriptif. Menurut (Chandarin, 2017), penelitian deskriptif bertujuan untuk menjelaskan proses pemecahan masalah saat ini dengan menggunakan data.

Penelitian kuantitatif dengan pendekatan kausalitas (sebab-akibat) akan menjadi jenis penelitian yang akan difokuskan. (Chandarin, 2017), penelitian semacam ini melihat bagaimana variabel independen mempengaruhi variabel dependen, yaitu bagaimana mereka memiliki hubungan satu dengan yang lain, atau sebaliknya. Kuesioner akan menjadi teknik pengumpulan data yang akan difokuskan pada 100 orang pengguna jasa Laundry The Daily Wash di Kecamatan Medan Selayang. Mereka diharapkan dapat mengisi kuesioner tersebut.

Sesuai dengan yang di atas, penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif yang berfokus pada penggunaan angka-angka. Adapun sumber data

penelitian yang akan difokuskan adalah sumber sekunder, yaitu sumber yang bukan berasal dari peneliti sendiri, melainkan dari orang lain (Sugiyono, 2018). Terkait sumber data primernya, kuesioner akan menjadi sumber datanya.

#### IV. HASIL PENELITIAN

##### Uji Normalitas

**Tabel 1. Hasil Uji Normalitas  
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.46908874
Most Extreme Differences	Absolute	.078
	Positive	.062
	Negative	-.078
Test Statistic		.078
Asymp. Sig. (2-tailed)		.134 <sup>c</sup>

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

Uji normalitas ini menghasilkan suatu data bahwa data berdistribusi normal dengan memiliki nilai signifikan sebanyak  $0,134 > 0,50$ .

##### Uji Multikolinearitas

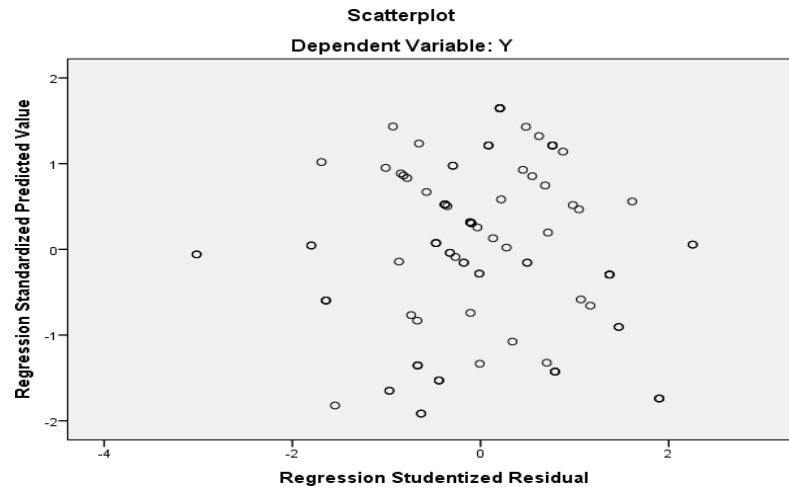
**Tabel 2. Uji Multikolinearitas  
Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	6.850	1.592		4.304	.000		
X1	.207	.111	-.159	-1.865	.065	.540	1.852
X2	.230	.130	.204	1.766	.081	.294	3.398
X3	.080	.095	-.073	9.850	.008	.534	1.871
X4	.659	.069	.750	9.504	.000	.628	1.591

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas, VIF lebih kecil dari 10 dan tolerance lebih besar dari 0,1 atas seluruh variabel yang ada. Hal tersebut menandakan bahwa tidak adanya permasalahan dalam multikolinearitas.

##### Uji Heteroskedastisitas



**Gambar 2. Grafik Scatterplot**

Grafik di atas menjelaskan bahwa semua titik tersebar di atas dan di bawah angka 0 untuk sumbu Y. Hal itu menandakan bahwa tidak adanya kembali masalah heroskedastisitas.

**Analisis Regresi Linear Berganda**

**Tabel 3.**

**Analisis Regresi Linear Berganda**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1(Constant)	6.850	1.592		4.304	.000		
X1	.207	.111	-.159	-1.865	.065	.540	1.852
X2	.230	.130	.204	1.766	.081	.294	3.398
X3	.080	.095	-.073	9.850	.008	.534	1.871
X4	.659	.069	.750	9.504	.000	.628	1.591

a. Dependent Variable: Y

Data-data tabel di atas menghasilkan suatu perumusan, yaitu:

$$Y = 6,850 + 0,207X1 + 0,230X2 + 0,080X3 + 0,659X4 + e$$

Berdasarkan persamaan tersebut, terdapat beberapa ringkasan, yaitu:

Variabel Pelayanan (X1), Promosi (X2), Lokasi Usaha (X3), Teknologi (X4) memiliki arah koefisien positif pada Kinerja Usaha (Y)

1. Koefisien Pelayanan (X1) memiliki nilai berjumlah 0,207, yang berarti adanya peningkatan kinerja usaha sebesar 0,207 jika pelayanan mengalami peningkatan sebanyak 1 dengan menganggap variabel lain konstan.
2. Koefisien Promosi (X2) memiliki nilai berjumlah 0,230, yang berarti adanya peningkatan kinerja usaha sebesar 0,230 jika promosi mengalami peningkatan sebanyak 1 dengan menganggap variabel lain konstan.
3. Koefisien Lokasi Usaha (X3) memiliki nilai berjumlah 0,080, yang berarti adanya peningkatan kinerja usaha sebesar 0,080 jika lokasi usaha mengalami peningkatan sebanyak 1 dengan menganggap variabel lain konstan.

4. Koefisien Teknologi (X4) memiliki nilai berjumlah 0,659, yang berarti adanya peningkatan kinerja usaha sebesar 0,659 jika teknologi mengalami peningkatan sebanyak 1 dengan menganggap variabel lain konstan.

**Koefisien Determinasi**

**Tabel 4. Koefisien Determinasi Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.793a	.628	.613	1.49970	2.203

Nilai koefisien determinasi pada table di atas menunjukkan  $R^2 = 613$  yang berarti variabel Pelayanan, Promosi, Lokasi Usaha dan Teknologi berpengaruh pada Kinerja Usaha. Nilai  $R^2 = 0,613$  yang berarti Kinerja Usaha dapat dijelaskan oleh variabel Pelayanan, Promosi, Lokasi Usaha dan Teknologi sebesar 61,3%. Sisanya berjumlah 38,7% yang bisa dijelaskan melalui variabel lain di luar topik penelitian.

**Uji Hipotesis**

**Uji t**

**Tabel 5. Uji t Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1(Constant)	6.850	1.592		4.304	.000		
X1	.207	.111	-.159	-1.865	.065	.540	1.852
X2	.230	.130	.204	1.766	.081	.294	3.398
X3	.080	.095	-.073	9.850	.008	.534	1.871
X4	.659	.069	.750	9.504	.000	.628	1.591

a. Dependent Variable: Y

Terdapat beberapa kesimpulan yang dapat diambil dari Uji t di atas, di antaranya:

1. Signifikan dari nilai (X1) adalah  $0,065 > 0,05$ , hal itu membuktikan bahwa Pelayanan (X1) tidak memiliki pengaruh signifikan pada Kinerja Usaha. Artinya, pelayanan tidak memiliki pengaruh pada kinerja usaha Usaha Laundry the Daily Wash di Kecamatan Medan Selayang
2. Signifikan dari nilai (X2) adalah  $0,081 > 0,05$ , hal itu membuktikan bahwa Promosi (X2) tidak memiliki pengaruh signifikan pada Kinerja Usaha. Artinya, promosi tidak memiliki pengaruh pada kinerja usaha Usaha Laundry the Daily Wash di Kecamatan Medan Selayang
3. Signifikan dari nilai (X3) adalah  $0,008 < 0,05$ , hal itu membuktikan bahwa Lokasi Usaha (X3) memiliki pengaruh signifikan pada Kinerja Usaha. Artinya, lokasi berpengaruh terhadap kinerja usaha Usaha Laundry the Daily Wash di Kecamatan Medan Selayang
4. Signifikan dari nilai (X4) adalah  $0,000 < 0,05$ , hal itu membuktikan bahwa Teknologi (X4) memiliki pengaruh signifikan pada Kinerja Usaha. Artinya,

teknologi berpengaruh terhadap kinerja usaha Usaha Laundry the Daily Wash di Kecamatan Medan Selayang

**Uji F**

Tipe pengujian ini dilakukan dalam rangka untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas (X) secara serentak dengan variabel terikat (Y).

**Tabel 6. Uji F**

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	360.976	4	90.244	40.125	.000 <sup>b</sup>
Residual	213.664	95	2.249		
Total	574.640	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X4, X1, X3, X2

Uji F yang dilakukan memberikan jawaban melalui table di atas bahwa nilai signifikansinya 0,000 yang menandakan bahwa nilainya lebih kecil daripada 0,05. Hal tersebut menandakan bahwa model regresi Pelayanan, Promosi, Lokasi Usaha, dan Teknologi pantas untuk dipakai dalam memprediksi Kinerja Usaha.

**Pembahasan**

**a. Pengaruh Pelayanan terhadap Kinerja Usaha**

Hasil pengujian secara serentak telah membuktikan bahwa nilai signifikansinya berada di  $0,65 > 0,05$  artinya pelayanan tidak memiliki pengaruh signifikan pada kinerja usaha. Untuk itu, hipotesis Pelayanan berpengaruh terhadap Kinerja Usaha (H1) tidak diterima. Dengan adanya pelayanan yang baik belum mampu meningkatkan kinerja usaha pada Usaha Laundry the Daily Wash di Kecamatan Medan Selayang. Adapun pelayanan yang diberikan Usaha Laundry the Daily Wash di Kecamatan Medan Selayang belum cukup baik sehingga tidak mempengaruhi peningkatan kinerja usaha.

**b. Pengaruh Promosi terhadap Kinerja Usaha**

Hasil pengujian secara serentak telah membuktikan bahwa nilai signifikansinya berada di  $0,81 > 0,05$  artinya promosi tidak memiliki pengaruh signifikan pada kinerja usaha. Untuk itu, hipotesis Promosi berpengaruh pada Kinerja Usaha (H2) tidak diterima. Dengan adanya promosi yang aktif belum mampu meningkatkan kinerja usaha pada Usaha Laundry the Daily Wash di Kecamatan Medan Selayang. Adapun promosi yang dilakukan Usaha Laundry the Daily Wash di Kecamatan Medan Selayang belum maksimal dan kurang menarik sehingga belum dapat mempengaruhi peningkatan kinerja usaha.

**c. Pengaruh Lokasi Usaha terhadap Kinerja Usaha**

Hasil pengujian secara serentak telah membuktikan bahwa nilai signifikansinya berada di  $0,008 < 0,05$  artinya lokasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja usaha. Untuk itu, hipotesis lokasi usaha berpengaruh terhadap Kinerja Usaha (H3) diterima. Lokasi yang tepat di kawasan kampus mampu meningkatkan kinerja usaha pada Usaha Laundry the Daily Wash di Kecamatan Medan Selayang

#### d. Pengaruh Teknologi terhadap Kinerja Usaha

Hasil pengujian secara serentak telah membuktikan bahwa nilai signifikansinya berada di  $0,000 < 0,05$  artinya teknologi memiliki pengaruh signifikan pada kinerja usaha. Untuk itu, hipotesis teknologi usaha berpengaruh terhadap Kinerja Usaha (H4) diterima. Dengan adanya teknologi terbaru dalam mencuci pakaian mampu meningkatkan kinerja usaha pada Usaha Laundry the Daily Wash di Kecamatan Medan Selayang

#### e. Pengaruh Pelayanan, Promosi, Lokasi Usaha dan Teknologi terhadap Kinerja Usaha

Hasil pengujian secara serentak telah membuktikan bahwa nilai signifikansinya berada di  $0,000 < 0,05$  artinya kinerja usaha dipengaruhi oleh pelayanan, promosi, lokasi usaha dan teknologi. Maka, hipotesis pelayanan, promosi, lokasi usaha dan teknologi berpengaruh terhadap Kinerja Usaha (H5) diterima. Dengan adanya pelayanan yang baik, promosi yang aktif, pemilihan lokasi usaha yang tepat serta kecanggihan teknologi yang digunakan secara bersama-sama mampu meningkatkan kinerja usaha pada Usaha Laundry the Daily Wash di Kecamatan Medan Selayang

### V. KESIMPULAN

Hendaknya pihak manajemen Laundry the Daily Wash di Kecamatan Medan Selayang selalu meningkatkan pelayanannya dalam lima aspek, yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tangkap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati), dan *assurance* (jaminan). Pada bagian keandalan dan jaminan, perlu ditingkatkan dalam hal penggunaan pewangi pemakaian. Hasil pengukuran kedua aspek tersebut sudah baik, tetapi masih ada beberapa nilai yang kecil berupa pakaian yang kurang wangi. Hendaknya pihak manajemen Laundry the Daily Wash di Kecamatan Medan Selayang selalu menjaga hingga meningkatkan konsisten kinerja pegawainya, khususnya dalam hal pencucian dan pengeringan. Perusahaan ini juga disarankan agar dapat menepati janji yang telah disepakati sehingga ketika janji tersebut terpenuhi, maka konsumen pun ikut senang dan akan menjadi pelanggan setia di Daily Wash di Kecamatan Medan Selayang.

### DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia Teori, Konsep dan Indikator*. Pekanbaru : Zanafala.
- Chandarin, G. (2017). *Metode Riset Akuntansi Pendekatan Kuantitatif*. Salemba Empat : Jakarta.
- Hati, S. W., & Irawati, R. (2017). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) Di Kota Batam. *Seminar Nasional Applied Business and Engineering Conference (ABEC 2017)*.
- Kotler, P. (2017). *Dasar-Dasar Pemasaran Jilid 1*. Jakarta : Prenhallindo.
- Kusuma. (2014). *Ekonomi Industri*. Yogyakarta : UPP STIM YKPN.
- Lupiyoadi, R., & Hamdani, A. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.
- Moenir. (2016). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Pearce, J. I., & Robinson, R. B. J. (2014). *Manajemen Strategi*. Jakarta : Salemba Empat.
- Ratnawati, A. T., & Hikmah. (2013). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja UKM. *Jurnal Ilmiah UNTAG*, 102–114.

- 
- Shandra, E., Sudarwanto, T., & Marlina, N. (2018). Peran Lingkungan Industri, Perilaku Kewirausahaan Dan Kemampuan Manajerial Terhadap Kinerja Perusahaan Pada Usaha Logam Skala Mikro. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*, 9(1).
- Sudiarta, P. L. E., Kirya, K., & Cipta, W. (2014). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) di Kabupaten Bangli. *Manajemen*, 2(1).
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung : Alfabeta.
- Sutarman. (2012). *Pengantar Teknologi Informasi*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2016). *Pemasaran Esesi dan Aplikasi*. Andi Offset : Yogyakarta.