

RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepuasan pelanggan, proses bisnis internal, inovasi, dan budaya organisasi terhadap kinerja usaha mikro pada pelaku usaha batik di Kabupaten Banyumas. Penelitian ini menggunakan pendekatan teori *Balanced Scorecard* (BSC) untuk variabel kepuasan pelanggan, proses bisnis internal, dan inovasi, serta teori *Resource Based View* (RBV) untuk variabel budaya organisasi. Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif melalui penyebaran kuesioner kepada 48 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling*. Teknik analisis data yang digunakan meliputi uji validitas dan reliabilitas instrumen, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda (uji F dan uji R^2), dan uji hipotesis (uji t).

Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel inovasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja usaha mikro, sedangkan proses bisnis internal berpengaruh signifikan namun dengan arah negatif. Sebaliknya, kepuasan pelanggan dan budaya organisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja usaha. Temuan ini mengindikasikan bahwa inovasi yang dilakukan pelaku usaha memiliki peran penting dalam mendorong kinerja, sementara ketidakefisienan proses internal dapat menjadi hambatan dalam pengembangan usaha.

Keterbatasan penelitian ini terletak pada data pelaku usaha yang tidak sepenuhnya diperbarui oleh instansi terkait. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk melibatkan lebih banyak variabel tambahan. Secara keseluruhan, penelitian ini memberikan implikasi penting bagi pelaku usaha dan pembuat kebijakan untuk memperkuat inovasi, membenahi proses internal, serta memberikan pelatihan dan pembinaan usaha mikro secara berkelanjutan guna meningkatkan kinerja usaha khususnya di sektor batik dan sektor mikro lainnya.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Proses Bisnis Internal, Inovasi, Budaya Organisasi, Kinerja Usaha, *Balanced Scorecard*, *Resource Based View*

SUMMARY

This study aims to analyze the influence of customer satisfaction, internal business processes, innovation, and organizational culture on the performance of micro businesses among batik entrepreneurs in Banyumas Regency. This study uses the Balanced Scorecard (BSC) theory approach for the variables of customer satisfaction, internal business processes, and innovation, as well as the Resource Based View (RBV) theory for the variable of organizational culture. The approach used is quantitative through the distribution of questionnaires to 48 respondents. The sampling technique uses purposive sampling. The data analysis techniques include validity and reliability tests of the instruments, classical assumption tests, multiple linear regression analysis (F-test and R^2 test), and hypothesis testing (t-test).

The analysis results indicate that the innovation variable has a positive and significant effect on micro-business performance, while internal business processes have a significant but negative effect. Conversely, customer satisfaction and organizational culture do not significantly affect business performance. These findings suggest that the innovations implemented by business actors play a crucial role in driving performance, while inefficiencies in internal processes can act as barriers to business development.

The limitation of this study lies in the fact that the data on business actors is not fully updated by the relevant agencies. Therefore, further research is recommended to include more additional variables. Overall, this study provides important implications for business actors and policymakers to strengthen innovation, improve internal processes, and provide continuous training and guidance for micro-businesses to enhance business performance, particularly in the batik sector and other micro-sectors.

Keywords: Customer Satisfaction, Internal Business Processes, Innovation, Organizational Culture, Business Performance, Balanced Scorecard, Resource-Based View