

## BAB V

### KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kepuasan pelanggan, proses bisnis internal, inovasi, dan budaya organisasi terhadap kinerja usaha batik di Kabupaten Banyumas, maka diperoleh beberapa simpulan sebagai berikut:

1. Kepuasan pelanggan tidak berpengaruh terhadap kinerja usaha. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan belum dimanfaatkan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan usaha. Tanpa adanya evaluasi terhadap kepuasan pelanggan, pelaku usaha cenderung mengabaikan peluang untuk melakukan perbaikan layanan atau inovasi yang dapat meningkatkan kinerja usaha.
2. Proses bisnis internal berpengaruh dengan arah negatif terhadap kinerja usaha. Temuan ini mengindikasikan bahwa proses internal yang tidak efisien justru dapat menurunkan kinerja usaha. Ketidaksesuaian dalam pelaksanaan proses kerja, atau tidak adanya standarisasi prosedur, menjadi faktor yang menghambat peningkatan kinerja.
3. Inovasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja usaha. Artinya, semakin tinggi tingkat inovasi yang dilakukan pelaku usaha, baik dalam produk, proses, maupun pemasaran, maka semakin tinggi pula kinerja usahanya. Inovasi terbukti menjadi faktor yang mendorong pertumbuhan dan keberlanjutan usaha.

4. Budaya organisasi tidak berpengaruh terhadap kinerja usaha. Budaya kerja yang ada belum mampu mendukung peningkatan kinerja secara nyata, hal ini karena belum terbentuknya nilai dan perilaku kerja yang terarah dan konsisten di lingkungan usaha mikro.

## **B. Implikasi**

Berdasarkan hasil analisis dan penelitian, maka diperoleh implikasi sebagai berikut:

1. Kepuasan pelanggan belum memberikan dampak terhadap kinerja usaha. Pelaku usaha dapat melakukan pengukuran kepuasan dengan mulai mengembangkan strategi layanan pelanggan seperti survei kepuasan berkala dan program loyalitas. Dengan pengelolaan pelanggan yang baik, usaha mikro dapat menciptakan pelanggan tetap yang mendorong pertumbuhan jangka panjang.
2. Proses bisnis internal yang belum efektif perlu diperbaiki. Usaha mikro perlu mendapatkan pelatihan tentang manajemen operasional, time management, dan efisiensi biaya produksi. Dukungan dari Dinas Koperasi atau lembaga pelatihan lokal sangat dibutuhkan untuk meningkatkan kapabilitas pelaku usaha dalam mengelola proses bisnisnya.
3. Inovasi terbukti sebagai faktor penting yang mampu meningkatkan daya saing pelaku usaha. Oleh karena itu, pelaku usaha mikro diharapkan untuk terus melakukan pembaruan dalam produk, proses, maupun pemasaran. Lembaga pemerintah dan swasta juga perlu

memberikan pelatihan inovasi dan fasilitas pengembangan produk untuk mendukung kreativitas pelaku UMKM.

4. Budaya organisasi belum terbentuk dengan baik di kalangan pelaku usaha mikro. Rendahnya pengaruh budaya kerja menunjukkan bahwa usaha mikro belum menerapkan nilai dan etos kerja secara konsisten. Untuk itu, pelaku usaha diharapkan mulai menetapkan nilai-nilai kerja yang dapat membentuk perilaku kerja yang disiplin, bertanggung jawab, dan kolaboratif agar dapat menopang pertumbuhan usaha.

### **C. Keterbatasan dan Saran Penelitian**

1. Data dari Dinas Koperasi dan UKM tidak *update* dan sulit diakses. Selama proses penelitian, ditemukan bahwa data mengenai pelaku usaha batik tidak terdokumentasi dengan baik dan banyak data yang belum diperbarui. Bahkan, terdapat pelaku usaha yang sudah tidak aktif, namun masih tercantum dalam daftar resmi. Hal ini menyulitkan validasi populasi dan pengambilan sampel yang representatif.
2. Pada uji validitas dan reliabilitas *pilot test*, pemilihan responden sampel belum sepenuhnya sesuai dengan kriteria populasi utama penelitian. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan waktu dan akses, sehingga responden *pilot test* dipilih berdasarkan kemudahan dijangkau, bukan berdasarkan karakteristik usaha yang sama persis dengan sampel utama. Akibatnya, terdapat kemungkinan bahwa hasil validitas dan reliabilitas instrumen belum sepenuhnya mencerminkan persepsi yang sebenarnya dari sampel yang menjadi fokus penelitian, meskipun instrumen tersebut tetap dinyatakan layak untuk digunakan.

3. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel bebas mampu menjelaskan variabel terikat sebesar 40,8% sedangkan sisanya sebesar 59,2% dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian ini. Penelitian selanjutnya diharapkan untuk menambahkan variabel lain yang dapat mempengaruhi kinerja usaha seperti loyalitas pelanggan, motivasi kerja, dan lain-lain.

