

**MODAL MANUSIA, MODAL STRUKTURAL DAN MODAL  
PELANGGAN DALAM MENINGKATKAN KINERJA KEUANGAN  
UMKM**

**Oleh**  
**Kadek Dwi Purnami, NIM 1717051003**  
**Jurusan Ekonomi dan Akuntansi**

**ABSTRAK**

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh dari modal manusia, modal struktural dan modal pelanggan terhadap kinerja keuangan UMKM. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang mana populasinya adalah seluruh pelaku UMKM yang terdata dalam profil UMKM pada Dinas Perdagangan, Perindustrian dan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah (DISDAGPERINKOP-UKM) Kabupaten Buleleng yaitu berjumlah 131 orang dan dengan teknik sample yaitu *sampling* jenuh dengan menggunakan keseluruhan populasi untuk digunakan sebagai sampel sehingga jumlah sampelnya juga 131 orang. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebar kuesioner berdasarkan skala pengukuran yaitu skala *likert*. Selanjutnya dilakukan analisis data menggunakan uji kualitas data berupa uji validitas dan uji reliabilitas, kemudian penjelasan statistik deskriptif, uji asumsi klasik berupa uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas dan yang terakhir adalah analisis regresi linier berganda berupa uji determinasi  $R^2$  dan uji t dengan bantuan program SPSS Versi 23. Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan, memperoleh hasil penelitian yaitu modal manusia, modal struktural dan modal pelanggan secara individu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja keuangan.

Kata-kata kunci: modal manusia, modal struktural, modal pelanggan, kinerja keuangan

# **HUMAN CAPITAL, STRUCTURAL CAPITAL AND CUSTOMER CAPITAL IN IMPROVING MSME FINANCIAL PERFORMANCE**

**By**

**Kadek Dwi Purnami, NIM 1717051003**

**Majoring in Economics And Accounting**

## **ABSTRACT**

The purpose of this study is to determine whether there is an influence of human capital, structural capital and customer capital on the financial performance of MSMEs. This research is a quantitative study in which the population is all MSME actors recorded in the MSME profile at the Department of Trade, Industry and Cooperatives, Small and Medium Enterprises (DISDAGPERINKOP-UKM) Buleleng Regency, which is 131 people and with a sample technique that is saturated sampling using a total of 131 people. population to be used as a sample so that the number of samples is also 131 people. Data was collected by distributing questionnaires based on the measurement scale, namely the Likert scale. Furthermore, data analysis was carried out using data quality tests in the form of validity and reliability tests, then descriptive statistical explanations, classical assumption tests in the form of normality tests, multicollinearity tests, and heteroscedasticity tests and the last one was multiple linear regression analysis in the form of R2 determination test and t test with the help of SPSS Version 23 program . Based on the results of the tests that have been carried out, the results of the research are human capital, structural capital and customer capital individually and have a positive and significant effect on financial performance.

**Keywords:** human capital, structural capital, customer capital, financial performance