

ABSTRAK

Asri Aditya, NIM 3402220016. “Pengaruh Orientasi Pasar dan Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan (Suatu Studi pada UMKM Fitri Jaya Lestari)”. Dibawah bimbingan Bapak Dr. H. Enas, S.E., M.M, (Pembimbing I) dan Bapak Ruli Mochammad Chaerudin, S.E., M.M, (Pembimbing II)

Penelitian ini dilatar belakangi oleh belum optimalnya kepuasan pelanggan pada UMKM Fitri Jaya Lestari yang dapat dilihat dari adanya beberapa konsumen yang masih kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak perusahaan. Hal tersebut diakibatkan oleh belum optimalnya orientasi pasar dan inovasi produk pada UMKM Fitri Jaya Lestari. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: 1) Bagaimana pengaruh orientasi pasar terhadap kepuasan pelanggan, 2) Bagaimana pengaruh inovasi produk terhadap kepuasan pelanggan, 3) Bagaimana pengaruh orientasi pasar dan inovasi produk terhadap kepuasan pelanggan pada UMKM Fitri Jaya Lestari. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui: 1) Pengaruh orientasi pasar terhadap kepuasan pelanggan, 2) Pengaruh inovasi produk terhadap kepuasan pelanggan, 3) Pengaruh orientasi pasar dan inovasi produk terhadap kepuasan pelanggan pada UMKM Fitri Jaya Lestari. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dan penyebaran kuesioner kepada 94 responden yang terpilih melalui teknik *sample random sampling*.

Dari hasil penelitian, dapat ditarik suatu simpulan sebagai berikut: 1) Orientasi pasar berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada UMKM Fitri Jaya Lestari dan memiliki hubungan yang kuat. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik orientasi pasar yang diterapkan perusahaan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan; 2) Inovasi produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada UMKM Fitri Jaya Lestari dan memiliki hubungan yang sedang. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kemampuan perusahaan dalam mengembangkan dan memperbaiki produk maka semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan; 3) Orientasi pasar dan inovasi produk bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada UMKM Fitri Jaya Lestari dan memiliki hubungan yang kuat. Dengan demikian, peningkatan orientasi pasar dan inovasi produk secara berkelanjutan dapat menjadi strategi yang efektif dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Orientasi Pasar, Inovasi Produk dan Kepuasan Pelanggan