

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Hasil Kuesioner Pra-Survei Mengenai Kepuasan Pelanggan Pada UMKM Fitri Jaya Lestari	4
Tabel 1.2	Data Hasil Pra Survei Tentang Orientasi Pasar pada Produk UMKM Fitri Jaya Lestari.....	7
Tabel 1.3	Hasil Kuesioner Pra-Survei Mengenai Inovasi Produk pada UMKM Fitri Jaya Lestari Cijeungjing.....	9
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	35
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel.....	47
Tabel 3.2	Data pelanggan UMKM Fitri Jaya Lestari.....	49
Tabel 3.3	Pembobotan Skor Jawaban.....	53
Tabel 3.4	Pedoman untuk Memberikan Interpretasi	57
Tabel 3.5	Waktu Penelitian	68
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	73
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	74
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	74
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	75
Tabel 4.5	Pedoman Interpretasi.....	77
Tabel 4.6	UMKM Fitri Jaya Lestari selalu berusaha memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan.....	77
Tabel 4.7	UMKM Fitri Jaya Lestari memberikan pelayanan yang baik dalam menjaga hubungan dengan pelanggan.....	78
Tabel 4.8	UMKM Fitri Jaya Lestari menyesuaikan produk dan layanan sesuai dengan keinginan pelanggan	79
Tabel 4.9	UMKM Fitri Jaya Lestari selalu merespon keluhan pelanggan dengan cepat.....	80

Tabel 4.10	UMKM Fitri Jaya Lestari berusaha menawarkan produk yang lebih baik dibandingkan pesaing	80
Tabel 4.11	UMKM Fitri Jaya Lestari selalu menyesuaikan strategi pemasaran ketika terjadi perubahan dalam persaingan pasar.....	81
Tabel 4.12	UMKM Fitri Jaya Lestari berusaha menciptakan keunggulan yang membedakannya dari pesaing.....	82
Tabel 4.13	Setiap bagian UMKM Fitri Jaya Lestari Bekerjasama Untuk Memenuhi Kebutuhan Pelanggan	83
Tabel 4.14	Saya sering berbagi informasi antar bagian UMKM Fitri Jaya Lestari agar bisa memenuhi kebutuhan pelanggan dengan baik ...	84
Tabel 4.15	Masukan dari pelanggan selalu diterima oleh bagian UMKM Fitri Jaya Lestari untuk meningkatkan kualitas dan inovasi	84
Tabel 4.16	Rekapitulasi hasil jawaban responden tentang orientasi pasar.....	85
Tabel 4.17	Pedoman Interpretasi tentang Orientasi Pasar.....	87
Tabel 4.18	Produk yang ditawarkan memiliki fitur yang berbeda dengan produk lain.....	88
Tabel 4.19	Produk UMKM Fitri Jaya Lestari memiliki fitur yang memberikan manfaat tambahan bagi pelanggan	89
Tabel 4.20	Fitur produk yang dimiliki membantu meningkatkan kepuasan pelanggan	90
Tabel 4.21	Produk UMKM Fitri Jaya Lestari memiliki tampilan dan desain menarik sesuai dengan tren pasar.....	91
Tabel 4.22	Produk UMKM Fitri Jaya Lestari memiliki variasi desain yang cukup beragam sehingga memberikan banyak pilihan bagi pelanggan	92
Tabel 4.23	Desain produk meningkatkan daya tarik produk dibandingkan produk pesaing	93
Tabel 4.24	UMKM Fitri Jaya Lestari selalu memperbarui desain produknya agar lebih modern dan menarik.....	93
Tabel 4.25	Produk yang saya beli memiliki kualitas yang baik dan dapat digunakan dalam waktu yang cukup lama	94

Tabel 4.26	Produk UMKM Fitri Jaya Lestari memiliki kualitas bahan yang bagus, sehingga terlihat menarik dan memiliki nilai seni yang tinggi.....	95
Tabel 4.27	UMKM Fitri Jaya Lestari berusaha meningkatkan kualitas produk berdasarkan masukan pelanggan.....	96
Tabel 4.28	Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Responden tentang Inovasi Produk.....	97
Tabel 4.29	Pedoman Interpretasi tentang Inovasi Produk.....	99
Tabel 4.30	Saya sering melakukan pembelian ulang produk ini.....	100
Tabel 4.31	Saya memilih membeli Kembali produk UMKM Fitri Jaya Lestari dibandingkan mencoba produk dari tempat lain	100
Tabel 4.32	Saya akan merekomendasikan produk UMKM Fitri Jaya Lestari kepada teman atau keluarga	101
Tabel 4.33	Saya sering menceritakan pengalaman positif menggunakan produk UMKM Fitri Jaya Lestari.....	102
Tabel 4.34	Saya menyarankan orang sekitar untuk mencoba produk dari UMKM Fitri Jaya Lestari ini.....	103
Tabel 4.35	Saya merasa produk ini mempunyai ciri khas tersendiri yang membedakannya dari merek lain.....	104
Tabel 4.36	Merek pada produk UMKM Fitri Jaya Lestari memberikan kesan positif bagi saya.....	105
Tabel 4.37	Saya tertarik untuk membeli produk lain dari UMKM Fitri Jaya Lestari karena kepuasan saya terhadap produk sebelumnya.....	106
Tabel 4.38	Saya lebih memilih produk dari UMKM Fitri Jaya Lestari dibandingkan tempat lain	106
Tabel 4.39	Jika UMKM Fitri Jaya Lestari menciptakan produk baru, saya tertarik untuk membelinya	107
Tabel 4.40	Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden	108
Tabel 4.41	Pedoman Interpretasi tentang Kepuasan Pelanggan.....	110
Tabel 4.42	Rekapitulasi Hasil Analisis Deskripsi	110

Tabel 4.43 Nilai-nilai Untuk Perhitungan Korelasi.....	110
Tabel 4.44 Nilai-Nilai Untuk Perhitungan Korelasi.....	117
Tabel 4.45 Nilai-Nilai untuk Perhitungan Regresi dan Korelasi.....	123