

**Pengaruh Inovasi Produk, Kualitas Layanan, Minat Konsumen, Dan
Keunggulan Bersaing Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Usaha Mebel
(Study Kasus Toko Istana Kado Merapi)**

Oleh
AUSAF YOAN NABILA, Ratmono, SE., M.M², H. Suryadi, S.E., M.M²
NPM. 17610065

ABSTRAK

Ausaf Yoan Nabila, Npm. 17610065, pengaruh Inovasi Produk, Kualitas Layanan, Minat Konsumen, Dan Keunggulan Bersaing Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Usaha Mebel (Study Kasus Toko Istana Kado Merapi), Pembimbing(1) Ratmono, SE., M.M (2) H. Suryadi, S.E., M.M.

Dalam era globalisasi saat ini telah memasuki kondisi yang sangat kompetitif dan sangat kuat, setiap tahun lingkungan bisnis tidak dapat diprediksi dan permintaan pasar banyak berubah. Hal ini memungkinkan para pelaku bisnis untuk menjalankan strategi dalam bisnisnya untuk menjaga kelangsungan hidup dan daya saing perusahaan. Perusahaan-perusahaan ini mencoba mengeksekusi kepuasan pelanggan untuk mendapatkan keuntungan yang besar dan berusaha mendapatkan loyalitas pelanggan sebanyak mungkin dengan cara yang berbeda.

Penelitian ini bertujuan (1) Untuk mengetahui Apakah inovasi produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (2) Untuk mengetahui Apakah kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (3) Untuk mengetahui Apakah minat konsumen berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (4) Untuk mengetahui Apakah keunggulan bersaing berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (5) Untuk mengetahui Apakah inovasi produk, kualitas layanan, minat konsumen, keunggulan bersaing berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Metode survei fokus pada pengumpulan data responden yang memiliki informasi tertentu, sehingga memungkinkan peneliti untuk menyelesaikan masalah. Pengumpulan data dilakukan menggunakan instrumen kuesioner atau angket. Populasi dalam Penelitian ini adalah para pelanggan yang membeli barang di toko Istana Kado Merapi konsumen yang membeli pada bulan juni hingga desember sebanyak 325 konsumen.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) terdapat pengaruh positif inovasi produk terhadap kepuasan pelanggan (2) terdapat pengaruh positif kualitas layanan terhadap kepuasan (3) terdapat pengaruh positif minat konsumen terhadap kepuasan pelanggan (4) terdapat pengaruh positif keunggulan bersaing terhadap kepuasan pelanggan (5) terdapat pengaruh positif inovasi produk, kualitas layanan, minat konsumen, keunggulan bersaing terhadap kepuasan pelanggan

**Kata Kunci : Inovasi Produk, Kualitas Layanan, Minat Konsumen,
Keunggulan Bersaing Kepuasan Pelanggan**