

ABSTRAK

MUHAMMAD FAJAR PADLIN NASUTION. *Analisis Orientasi Peluang Dan Fokus Pada Pelanggan Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen (Studi Pada Kresna Kampung Inggris Pare), Kabupaten Kediri*. Dibimbing oleh Bilson Pandiangan, S.Si., M.M dan Nora Anisa Br Sinulingga, SE, M.M.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji penerapan orientasi peluang dan fokus pada pelanggan terhadap kepuasan konsumen di Kresna, Kampung Inggris Pare. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif, yang menggunakan survei *online* melalui google formulir dalam pengumpulan data dan memperoleh jumlah responden sebanyak 121 siswa. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil analisis menunjukkan bahwa orientasi peluang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Fokus pada pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Secara simultan, orientasi peluang dan fokus pada pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, dengan kontribusi sebesar 61,1%.

Kata kunci: orientasi peluang, fokus pada pelanggan, kepuasan konsumen.

ABSTRACT

MUHAMMAD FAJAR PADLIN NASUTION. Analysis of Opportunity Orientation and Total Customer Focus in Increasing Consumer Satisfaction (Study at Kresna Kampung Inggris Pare), Kabupaten Kediri. Supervised by Bilson Pandiangan, S.Si., M.M and Nora Anisa Br Sinulingga, SE, M.M.

This study aims to test the application of opportunity orientation and total customer focus on consumer satisfaction in Kresna, Kampung Inggris Pare. This study is a descriptive quantitative study, which uses an online survey via google form in data collection and obtains a total of 121 students as respondents. The data analysis method used is multiple linear regression analysis. The results of the analysis show that opportunity orientation has a positive and significant effect on consumer satisfaction. Total customer focus has a positive and significant effect on consumer satisfaction. Simultaneously, opportunity orientation and total customer focus have a positive and significant effect on consumer satisfaction, with a contribution of 61.1%.

Keywords: opportunity orientation, total customer focus, consumer satisfaction.