

ABSTRAK

PENGARUH INOVASI, DIGITALISASI DAN *SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN UMKM DI KOTA MEDAN

Vicella ¹, Sarah Bintang Angelina ², Sofiana Tampubolon ³, Ricko Lotama ⁴
Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Prima Indonesia^{1,2,3,4}

Email: vicellawijaya23@gmail.com

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh Inovasi, Digitalisasi, dan *Service Quality* terhadap Kepuasan Pelanggan UMKM di Kota Medan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif kuantitatif yang bersifat explanatory research. Populasi penelitian ini adalah konsumen UMKM kopi keliling di Kota Medan. Sampel penelitian ini sebanyak 100 responden dengan teknik pengambilan sampel *accidental sampling*. Metode analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda. Hasil penelitian uji F dimana $F_{hitung} 381,717 > F_{tabel} 2,70$ dengan tingkat signifikan $< 0,05$ menunjukkan secara simultan Inovasi, Digitalisasi, dan *Service Quality* secara bersama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan UMKM di Kota Medan. Hasil penelitian uji t dimana Inovasi yang memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, Digitalisasi yang memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, dan *Service Quality* yang memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Hasil analisis koefisien determinasi diperoleh nilai Adjusted R^2 sebesar 0,920, artinya variasi variabel Inovasi, Digitalisasi, dan *Service Quality* adalah sebesar 92,0%, sedangkan sisanya sebesar 8,0% dijelaskan oleh variabel lainnya.

Kata kunci : Inovasi, Digitalisasi, *Service Quality*, Kepuasan Pelanggan