

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendiskripsikan pengaruh orientasi pasar, inovasi produk, loyalitas pelanggan terhadap keunggulan bersaing. Penelitian ini menggunakan kuesioner untuk mengambil data pada pelanggan handphone merek Samsung sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel dengan metode *accidental sampling*. Metode analisis data yang digunakan adalah regresi berganda dengan menggunakan SPSS 16.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel orientasi pasar berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, inovasi produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, loyalitas pelanggan berpengaruh signifikan terhadap keunggulan bersaing. Sedangkan orientasi pasar dan inovasi produk berpengaruh signifikan terhadap keunggulan bersaing.

Kata kunci : *orientasi pasar, inovasi produk, loyalitas pelanggan dan keunggulan bersaing*

ABSTRACT

This study aims to analyze and describe the influence of market orientation , product innovation , customer loyalty to competitive advantage . This study used a questionnaire to collect data on the customer's mobile phone brand Samsung as many as 100 respondents . The sampling technique accidental sampling method . Data analysis method used is multiple regression using SPSS 16 .

These results indicate that the variable market orientas significant effect on customer loyalty , product innovation significant effect on customer loyalty , customer loyalty significantly influence competitive advantage . Meanwhile, market orientation and product innovation have a significant effect on competitive advantage .

Keywords : *Market Orientation , Product Innovation , Customer Loyalty and Competitive Advantage*