

**PENGARUH DIFERENSIASI, INOVASI DAN KUALITAS PRODUK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN YANG DIMEDIASI
OLEH KEUNGGULAN BERSAING
(Pada Produk Tahu Tuna UD. Eza Mandiri, Pacitan)**

RATIH NUR IMAMAH

NIM: 141180271

E-mail: 141180271@student.upnyk.ac.id

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran keunggulan bersaing dalam memediasi pengaruh diferensiasi produk, inovasi produk dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan. Jenis penelitian ini adalah penelitian survei. Metode yang digunakan adalah metode *Structural Equation Model (SEM)* menggunakan *software SmartPLS 3.3*. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen produk tahu tuna UD. Eza Mandiri, Pacitan. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling* sehingga didapatkan sebanyak 110 sampel pelanggan tahu tuna UD. Eza Mandiri. Data didapat dari penyebaran kuesioner menggunakan *google form*. Hasil penelitian menunjukkan keunggulan bersaing mampu memediasi pengaruh diferensiasi produk, inovasi produk dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan. Pihak UD. Eza Mandiri diharapkan mampu mengoptimalkan keandalan produk agar produk mampu tahan lama dan tidak cepat mengalami kerusakan, meningkatkan inovasi produk agar lebih variatif serta membuat tampilan produk menjadi lebih menarik agar dapat mendapatkan keunggulan bersaing serta berimbans kepada kepuasan pelanggan.

Kata kunci: Diferensiasi Produk, Inovasi Produk, Kualitas Produk, Keunggulan Bersaing, Kepuasan Pelanggan