

## The impact of customer orientation on innovation evidence from MSEs = Pengaruh orientasi pelanggan pada inovasi: bukti pada UMK

Sania Humaira, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20458717&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

#### <b>ABSTRACT</b><br>

The purpose of this study is to extrapolate the impact of customer orientation on innovation, the impact of customer orientation on internal resources, the impact of internal resources to innovation and the mediating role of internal resource in the relationship of customer orientation on innovation in MSEs. This study took a sample of 33 respondents who registered in the database of UKM Center FEB UI. The analysis technique used in this study is the path analysis with the use of SmartPLS software. Results of customer orientation hypothesis testing showed an insignificant impact on innovation, customer orientation is significant toward internal resources, and internal resource is significantly affected innovation. The internal resource is able to mediate the relationship of customer orientation on innovation significantly. The practical implications derived from this study that the orientation of the customer is able to determine the use of internal resources that will directly pursue innovation of the firm. Government and institutions should manage to provide education and technology training to help MSEs pursuing innovation.

<hr>

#### <b>ABSTRACT</b><br>

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dampak orientasi pelanggan terhadap inovasi, dampak orientasi pelanggan pada sumber daya internal, dampak sumber daya internal terhadap inovasi dan peran mediasi sumber daya internal dalam hubungan orientasi pelanggan terhadap inovasi pada UMK. Penelitian ini mengambil sampel dari 33 responden yang terdaftar di database UKM Center FEB UI. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis jalur dengan penggunaan perangkat lunak SmartPLS. Hasil pengujian hipotesis orientasi pelanggan menunjukkan dampak yang tidak signifikan terhadap inovasi, orientasi pelanggan signifikan terhadap sumber daya internal, dan sumber daya internal berpengaruh signifikan terhadap inovasi. Sumber daya internal mampu memediasi hubungan orientasi pelanggan terhadap inovasi secara signifikan. Implikasi praktikal penelitian ini adalah UMK yang berorientasi pada pelanggan mampu menentukan penggunaan sumber daya internal yang akan memunculkan inovasi perusahaan. Pemerintah dan institusi harus ikut serta dalam memberikan pelatihan pendidikan dan teknologi untuk membantu UMK mengejar inovasi.