

ABSTRAK

PT Wijaya Karya Beton Tbk, sebagai salah satu anak perusahaan dari PT Wijaya Karya (Persero), Tbk (WIKA), merupakan bagian dari ekspansi perusahaan yang mengkhususkan diri dalam industri beton pracetak. WIKA mulai berkonsentrasi pada industri beton pra-cetak pada tahun 1977 dengan mengembangkan panel beton pra-cetak untuk proyek perumahan bertingkat rendah. Sejak saat itu, WIKA bertekad untuk terus mengembangkan produk mereka untuk mengantisipasi rencana pembangunan dan proyek-proyek infrastruktur yang muncul. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui inovasi terhadap kepuasan pelanggan, untuk mengetahui kinerja terhadap kepuasan pelanggan, untuk mengetahui pengaruh inovasi dan kinerja terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian ini menggunakan metode Kuantitatif, dengan pendekatan *nonprobability sampling* yang menggunakan rumus Bernoulli untuk menghitung jumlah sampel. Sehingga dihasilkan sampel sebanyak 100 orang. Pengumpulan hasil data dilakukan dengan cara *sampling purposive*, yaitu teknik pengambilan data dengan menggunakan data primer berupa kuesioner. Untuk analisis data digunakan analisis regresi berganda dengan bantuan program SPSS 23. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi produk dan kinerja perusahaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan yaitu sebesar 62,6%.

Kata Kunci: Inovasi Produk, Kinerja Perusahaan, Kepuasan Pelanggan, dan PT. WIKA.