

ABSTRAK

Batam merupakan salah satu pulau di provinsi Kepulauan Riau yang menjadi kawasan perdagangan bebas atau biasa disebut FTZ. Penerapan regulasi tersebut membawa dampak seperti tingginya biaya logistik yang harus dikeluarkan pengusaha jika ingin melakukan pengiriman baik dari/ke Batam. Proses logistic memiliki peran vital dalam pertumbuhan usaha.

Tujuan penelitian untuk mencari tahu adakah pengaruh Manajemen Logistik terhadap Kepuasan Pelanggan pada UKM di kawasan Perdagangan Bebas pada saat terjadinya penurunan pertumbuhan ekonomi. Aspek-aspek yang diteliti meliputi Manajemen logistik dan Customer Satisfaction.

Metode penelitian ini dieksplorasi menggunakan metode kuantitatif dengan jumlah responden 428 yang merupakan pelaku usaha kecil dan menengah di Batam. Jangka waktu penyebaran kuesioner mulai dari Januari 2021 hingga Mei 2021. Pengujian dilakukan dengan menggunakan SPSS. Teknik analisis yang digunakan meliputi analisis regresi linier sederhana dan hypothesis testing. Hasil yang diberikan berupa Manajemen Logistik berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan UKM di Batam saat terjadinya penurunan pertumbuhan ekonomi.

Untuk penelitian selanjutnya, peneliti menyarankan untuk melakukan penelitian yang lebih spesifik dengan bidang usaha bagaimana pengaruh manajemen logistik terhadap kepuasan pelanggan pada UKM. Karena dalam penelitian ini pendataan responden tidak dibatasi oleh bidang usaha, dimana semua bidang usaha yang termasuk dalam kategori UKM dimasukkan dalam penelitian ini.

Kata kunci: *Manajemen Logistik, Kepuasan Pelanggan, Usaha Kecil Menengah*