

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kebijakan SCM, untuk mengetahui pengaruh fleksibilitas terhadap kebijakan SCM, untuk mengetahui pengaruh Variasi Produk terhadap kebijakan SCM dan untuk mengetahui pengaruh kebijakan SCM terhadap kepuasan pelanggan

Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *random sampling*, yaitu mengambil sampel secara acak dari populasi yang telah ditentukan. Dalam penelitian ini menggunakan 200 UKM di Indonesia. Penelitian ini menggunakan analisis SEM.

Hasil penelitian membuktikan bahwa kualitas produk berpengaruh positif terhadap kebijakan SCM, fleksibilitas berpengaruh positif terhadap kebijakan SCM, varietas produk berpengaruh positif terhadap kebijakan SCM, kebijakan SCM berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen

Kata kunci Kualitas Produk, Fleksibilitas, Variasi Produk, Kebijakan SCM, Kepuasan Konsumen.