

## ABSTRAKSI

Tingkat penjualan batik diakui sejumlah pengusaha batik di Surakarta mengalami penurunan dari 2010 sampai dengan 2013 karena industri batik di kota-kota lain di Indonesia mulai banyak bermunculan. Kondisi persaingan industri batik yang semakin ketat ini membuat setiap UKM batik harus mampu bertahan hidup, bahkan harus dapat terus mengembangkan usahanya.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa Penelitian ini mencoba menganalisis pengaruh orientasi kewirausahaan dan modal sosial terhadap kualitas hubungan pelanggan ,pengaruh kualitas hubungan pelanggan serta pengaruh kualitas hubungan pelanggan dan *customer retention programs* terhadap kinerja pemasaran dengan teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah metode *purposive sampling*. Responden yang digunakan sebanyak 115 responden yaitu pemilik, pengelola, maupun pemilik yang sekaligus sebagai pengelola dari industri batik skala kecil dan menengah yang ada di Surakarta.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa orientasi kewirausahaan dan modal sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas hubungan pelanggan,kualitas hubungan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer retention programs* kualitas hubungan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pemasaran, *customer retention programs* berpengaruh positif dan signifikan. Hasil ini juga menunjukkan bahwa orientasi kewirausahaan dan modal sosial dapat meningkatkan kualitas hubungan pelanggan yang baik sehingga tercapai kinerja pemasaran, sedangkan *customer retention programs* juga terbukti berpengaruh terhadap kinerja pemasaran.

**Kata Kunci : Orientasi Kewirausahaan, Modal Sosial,Kualitas Hubungan Pelanggan, *Customer Retention Programs*, dan Kinerja Pemasaran**