

ABSTRAK

Coffee Bean adalah sebuah kedai kopi yang bisa dikatakan sebagai pelopor dari kedai kopi di Indramayu karena berdiri sejak tahun 2016. Produk kopi yang telah ditawarkan Coffee bean telah menggunakan berbagai macam metode seperti V60, Vietnam Drip, dan Syphon filter. Coffee Bean berlokasi di Jl. Gatot Subroto No. 5A Kepandean Kab. Indramayu. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa terdapat permasalahan terhadap loyalitas pelanggan coffee bean yang disebabkan oleh inovasi produk yang dilakukan oleh coffee bean seperti kurangnya minat pembeli dalam melakukan pembelian secara berulang dan lebih tertarik terhadap produk pesaing.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh yang diberikan variabel Inovasi Produk terhadap variabel Loyalitas pelanggan pada kedai kopi *Coffee Bean*. Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif yang menggunakan metode penelitian Deskriptif dengan menggunakan data primer yang diperoleh melalui wawancara, observasi partisipan, dan angket serta data sekunder yang di peroleh dari studi kepustakaan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Inovasi produk memberikan pengaruh terhadap loyalitas pelanggan hal ini dapat dilihat dari hasil koefisien determinasi yang menyatakan kontribusi variabel inovasi produk terhadap variabel loyalitas pelanggan adalah sebesar 49,3 %. sisanya, sebesar 50,7 % variabel loyalitas pelanggan diberikan oleh faktor-faktor lain yang tidak teridentifikasi dan diluar penelitian. Maka dari itu, *Coffee bean* harus lebih memperhatikan kembali inovasi dari produknya agar tingkat loyalitas pelanggan tetap stabil.

Saran-saran yang dapat peneliti kemukakan untuk *Coffee Bean* antara lain mencari referensi mengenai menu-menu kopi yang sedang diminati, mempromosikan produk baru dan mencantumkananya kedalam buku menu, dan juga menciptakan lingkungan kerja yang nyaman bagi para karyawan.

Kata Kunci : Inovasi Produk, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

Coffee Bean is a coffee shop that can be said to be a pioneer of coffee shops in Indramayu because it was founded in 2016. Coffee products that have been offered by Coffee Bean have used various methods such as V60, Vietnam Drip, and Siphon filters. Coffee Bean is located on Jl. Gatot Subroto No. 5A Pandean Kab. Indramayu. Based on the results of the study, it is known that there are problems with coffee bean customer loyalty caused by product innovations carried out by coffee beans such as the lack of buyer interest in making repeated purchases and being more interested in competing products.

The purpose of this study was to determine the effect of the Product Innovation variable on the customer loyalty variable at the Coffee Bean coffee shop. The type of research carried out in this study is quantitative research that uses descriptive research methods using primary data obtained through interviews, participant observation, and questionnaires as well as secondary data obtained from literature studies.

The results of this study indicate that product innovation has an influence on customer loyalty, this can be seen from the results of the coefficient of determination which states that the contribution of the product innovation variable to the customer loyalty variable is 49.3%. the rest, 50.7% of customer loyalty variables are given by other factors that are not identified and outside the study. Therefore, Coffee Bean must pay more attention to the innovation of its products so that the level of customer loyalty remains stable.

Suggestions that researchers can put forward for Coffee Bean include looking for references on coffee menus that are in demand, promoting new products and including them in the menu book, and also creating a comfortable work environment for employees.

Keywords: Product Innovation, Customer Loyalty

ABSTRAK

Coffee Bean mangrupikeun warung kopi anu tiasa disebatkeun pelopor warung kopi di Indramayu sabab didirikeun taun 2016. Produk kopi anu ditawarkeun ku Coffee Bean parantos nganggo sababaraha cara sapertos V60, Vietnam Drip, sareng filter Siphon. Coffee Bean perenahna di Jl. Gatot Subroto No. 5A Pandean Kab. Indramayu. Dumasar kana hasil panilitian, dipikanyaho yén aya masalah kasatiaan palanggan kacang kopi disababkeun ku inovasi produk anu dilakukeun ku kacang kopi sapertos kurangna minat pembeli ngadamel pameseran anu teras-terasan sareng langkung resep kana produk anu saling bersaing.

Tujuan tina panilitian ieu pikeun nangtukeun pangaruh tina variabel Inovasi Produk kana variabel kasatiaan pelanggan di warung kopi Coffee Bean. Jinis panilitian anu dilakukeun dina panilitian ieu nyaéta panilitian kuantitatif anu ngagunakeun metode panilitian deskriptif nganggo data primér anu dicandak ngalangkungan wawancara, paniténan pamilon, sareng angkétt ogé data sekundér anu dicandak tina studi pustaka.

Hasil tina panilitian ieu nunjukkeun yén inovasi produk ngagaduhan pangaruh kana kasatiaan pelanggan, ieu tiasa ditingali tina hasil koefisien tekad anu nyatakeun yén kontribusi variabel inovasi produk kana variabel loyalitas pelanggan nyaéta 49,3%. sésana, 50,7% variabel kasatiaan konsumén dirumuskeun ku faktor séjén anu henteu dicirikeun sareng di luar pangajian. Maka, Kopi Bean kedah langkung merhatoskeun inovasi produkna supados tingkat kasatiaan pelanggan tetep stabil.

Saran anu panaliti tiasa diteruskeun pikeun Coffee Bean kalebet milari rujukan pikeun ménu kopi anu diperyogikeun, ngamajukeun produk anyar sareng ngempelkeunana dina buku ménu, sareng nyiptakeun lingkungan damel anu raoseun pikeun padamel.

Kata kunci: Inovasi Produk, Kasatiaan Palanggan