

ABSTRAK

Kopi Salarea adalah sebuah kedai kopi hitz di Kota Bandung yang berdiri sejak tahun 2016 berlokasi strategis di Jl.Kanayakan Baru no.51 Dago, Kecamatan Coblong Kota Bandung. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa terdapat permasalahan terhadap loyalitas pelanggan Kopi Salarea yang di sebabkan oleh inovasi produk yang dilakukan oleh Kopi Salarea seperti kurangnya minat pembeli dalam melakukan pembelian secara berulang.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh yang di berikan variabel Inovasi Produk terhadap Loyalitas pelanggan pada kedai Kopi Salarea. Jenis penelitian dilakukan dalam penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif yang menggunakan metode penelitian deskriptif dengan menggunakan data primer yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan angket serta data sekunder yang di peroleh dari studi kepustakaan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi 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 50,4% sisanya sebesar 49,6% variabel loyalitas pelanggan diberikan oleh factor-faktor lain yang tidak teridentifikasi dan diluar penelitian. Maka dari itu, Kopi Salarea harus lebih memperhatikan kembali inovasi dari produknya agar tingkat loyalitas pelanggan tetap stabil.

Hambatan yang dihadapi oleh Kopi Salarea kurangnya keahlian, ide dan keterbatasan mesin produksi dalam pengembangan produk sehingga produk yang ditawarkan Kopi Salarea produk yang sama.

Saran untuk Kopi Salarea lebih meningkatkan kualitas produk dan varian produk seperti kesesuai rasa produk dan menu makanan yang belum tersedia agar pelanggan merasakan kepuasan dalam menikmati produk yang ditawarkan oleh Kopi Salarea.

Kata Kunci : Inovasi Produk, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

Kopi Salarea is a hitz coffee shop in the city of Bandung, which was established in 2016, strategically located on Jl. Kanayakan Baru no. 51 Dago, Coblong District, Bandung City. Based on the research results, it is known that there are problems with customer loyalty of Salarea Coffee caused by product innovations carried out by Salarea Coffee such as a lack of buyer interest in making repeated purchases.

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

The results of this study indicate that 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 50,4%, the remaining 49,6%, the customer loyalty variable is given by other factors. unidentified and outside the research. Therefore, Kopi Salarea must pay more attention to the innovation of its products so that the level of customer loyalty remains stable.

The obstacles faced by Salarea Coffee are the lack of expertise, ideas and limitations of production machines in product development so that the products offered by Salarea Coffee are still the same.

Salarea Coffee should further improve product quality and product variants such as product taste suitability and food menus that are not yet available so that customers are more satisfied in enjoying the products offered by Salarea Coffee.

Keywords : Product Innovation, Customer Loyalty

ABSTRAK

Kopi Salarea mangrupa warung kopi hitz di Kota Bandung anu ngadeg taun 2016, lokasina strategis di Jl. Kanayakan Baru no 51 Dago, Kacamatan Coblong, Kota Bandung. Dumasar kana hasil panalungtikan, dipikanyaho aya masalah kasatiaan konsumén Kopi Salarea disababkeun ku inovasi produk anu dilakukeun ku Kopi Salarea sapertos kurangna minat pembeli pikeun ngagaleuh deui.

Tujuan tina ieu panalungtikan nya éta pikeun mikanyaho pangaruh variabel Inovasi Produk kana kasatiaan pelanggan di Warung Kopi Salarea. Jenis panalungtikan anu dilaksanakeun dina ieu panalungtikan nya éta panalungtikan kuantitatif ngagunakeun métode panalungtikan déskriptif ngagunakeun data primer anu dimeunangkeun ngaliwatan wawancara, observasi, jeung angket ogé data sekunder anu dimeunangkeun tina studi pustaka.

Hasil tina ieu panalungtikan nuduhkeun yén inovasi boga pangaruh kana kasatiaan numeuli, hal ieu bisa katitén tina hasil koefisien determinasi anu nétélakeun yén kontribusi variabel inovasi produk kana variabel kasatiaan nasabah nyaéta 50,4%, sésana 49,6% , variabel kasatiaan nu meuli dirumuskeun ku faktor séjén.teu dipikanyaho jeung luar panalungtikan. Ku kituna, Kopi Salarea kudu leuwih merhatikeun inovasi produkna sangkan tingkat kasatiaan nasabah tetep stabil.

Halangan anu disanghareupan ku Kopi Salarea nya éta kurangna kaahlian, gagasan jeung keterbatasan mesin produksi dina ngembangkeun produk sahingga produk anu ditawarkeun Kopi Salarea masih sarua.

Kopi Salarea kedah langkung ningkatkeun kualitas produk sareng varian produk sapertos kesesuaian rasa produk sareng menu dahareun anu teu acan aya supados para numeuli langkung puas dina ngaraosan produk anu ditawarkeun ku Kopi Salarea.

Kata Kunci : Inovasi Produk, Kasatiaan Pelanggan