

ABSTRAK

Yip Hauz adalah Sebuah *Coffee Shop* di Kota Bandung Yang berdiri sejak tahun 2016 berlokasi di Jl. Lengkong Besar No.37 Cikawao Kecamatan Lengkong Kota Bandung. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa terdapat permasalahan terhadap loyalitas pelanggan Yip Hauz yang disebabkan oleh inovasi produk yang dilakukan oleh Yip Hauz seperti kurangnya minat pembeli dalam melakukan pembelian secara berulang.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh yang diberikan variabel Inovasi Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Yip Haus. 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 diperoleh dari studi kepustakaan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi memberikan pengaruh terhadap loyalitas pelanggan ini dapat dilihat dari hasil koefisien determinasi yang menyatakan kontribusi variabel inovasi produk terhadap variabel loyalitas pelanggan adalah sebesar 60,7% sisanya sebesar 40,3%. Variabel loyalitas pelanggan diberikan oleh faktor faktor lain yang tidak teridentifikasi dan diluar penelitian. Maka dari itu, Yip Hauz harus lebih memperhatikan kembali Inovasi Produknya agar tingkat loyalitas pelanggan tetap stabil.

Hambatan yang dihadapi oleh Yip Hauz yaitu kurangnya keahlian, ide dan keterbatasan mesin produksi dalam pengembangan produk sehingga produk yang ditawarkan Yip Hauz produk yang sama. Saran untuk Yip Hauz lebih mementingkan kualitas produk dan varian produk seperti kesesuaian rasa produk dan menu makanan yang belum tersedia agar pelanggan merasakan kepuasan dalam menikmati produk yang ditawarkan oleh Yip Hauz.

Kata kunci : Inovasi Produk, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

YIP Hauz is a coffee shop in the city of Bandung, which was established in 2016, strategically located on Jl. Lengkong Besar no. 37 Cikawao, Lengkong District, Bandung City. Based on the research results, it is known that there are problems with customer loyalty of Yip Hauz caused by product innovations carried out by Yip Hauz 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 Yip Hauz. 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 60,7%, the remaining 40,3%, the customer loyalty variable is given by other factors. unidentified and outside the research. Therefore, Yip Hauz must pay more attention to the innovation of its products so that the level of customer loyalty remains stable. The obstacles faced by Yip Hauz are the lack of expertise, ideas and limitations of production machines in product development so that the products offered by Yip Hauz are still the same.

Yip Hauz 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 Yip Hauz.

Keywords:*Product Innovatin, Customer Loyalty*

ABSTRAK

Yip Hauz nyaéta Warung Kopi di Kota Bandung anu diadegkeun taun 2016 anu perenahna di Jl. Lengkong Besar No.37 Cikawao Kacamatan Lengkong Kota Bandung. Dumasar kana hasil panalungtikan, dipikanyaho yén aya masalah sareng kasatiaan palanggan Yip Hauz disababkeun ku inovasi produk anu dilakukeun ku Yip Hauz, sapertos kurangna minat nu meuli pikeun ngagaleuh ulang.

Tujuan tina ieu panalungtikan nya éta pikeun mikanyaho pangaruh variabel Inovasi Produk kana Kasatiaan Pelanggan di Yip Haus. Jenis panalungtikan anu dilaksanakeun dina ieu panalungtikan nya éta panalungtikan kuantitatif anu ngagunakeun métode panalungtikan déskriptif ngagunakeun data primer anu dimeunangkeun ngaliwatan tanja jawab, observasi jeung angket ogé data sekunder anu dimeunangkeun tina studi pustaka.

Hasil tina ieu panalungtikan nuduhkeun yén inovasi boga pangaruh kana kasatiaan nasabah, hal ieu bisa katitén tina hasil koefisien determinasi anu nétélakeun yén kontribusi variabel inovasi produk kana variabel kasatiaan nasabah nyaéta 60,7%, sésana 40,3% . Variabel kasatiaan nu meuli disayogikeun ku faktor-faktor sanés anu henteu diidentifikasi sareng aya di luar panalungtikan. Ku kituna, Yip Hauz kudu leuwih merhatikeun inovasi produk sangkan tingkat kasatiaan nasabah tetep stabil. Halangan anu disanghareupan ku Yip Hauz nyaéta kurangna kaahlian, ideu sareng mesin produksi kawates dina pamekaran produk sahingga produk anu ditawarkeun Yip Hauz mangrupikeun produk anu sami.

Saran pikeun Yip Hauz sangkan ngutamakeun kualitas produk jeung varian produk saperti kesesuaian rasa produk jeung menu kadaharan anu can aya sangkan nu meuli ngarasa sugema dina ngarasakeun produk anu ditawarkeun Yip Hauz.

Kata kunci: Inovasi Produk, Kasatiaan Pelanggan.