

ABSTRACT

JOSPHIN KRISTIANTO

1501020644

THE IMPACT OF PRODUCT INNOVATION TOWARDS CUSTOMERS LOYALTY IN CV ZERIBOWL ASIA MEGAMAS MEDAN.

(xvi+71 pages; 5 figures; 31 tables; 9 appendixes)

Product innovation has an important meaning, not only as a tool to attract consumer interest, to maintain success the lives of valued companies but also to compete to increase customer satisfaction. It can be said that innovation is not only about the uniqueness and differences made by the company, which of course will cost not a little, but there are other values that can easily be perceived by the customer. CV Zeribowl Asia Megamas Medan is a company that provides food and beverages especially dessert. CV Zeribowl established since 2015 and founded by Mr. Steven and Mrs. Anita Tanotho.

The methods used by the writer in this research are quantitative descriptive research. Data used in this research are primary data and secondary data. This research uses simple linear regression, hypothesis testing and determination coefficient to know the impact of product quality on buying decisions.

Based on research result, the simple linear regression showed equation of $Y = 5.487 + 0.710 X$. It means that variable product innovation has a straight relationship to customers' loyalty, that if there is an increase on product innovation, the Customers loyalty will also increase.

The conclusion on this research is the hypothesis test showed that the variable product innovation has an impact to customers' loyalty. The determination coefficient has resulted in 47,7% variable customers loyalty can be explained by variable product innovation and the rest of 52,3% can be explained by other factors that is not mentioned in this research.

The recommendation for the company is CV Zeribowl must produce and develop new ideas such as adding new food and beverages menu and improving the quality of the food and beverages. CV Zeribowl must pay attention to the consistency and perform a quality control of the food and beverages

Keywords : product inovation, customers loyalty, CV Zeribowl Asia Megamas Medan

References : 3

ABSTRACT

JOSPHIN KRISTIANTO

150206044

DAMPAK INOVASI PRODUK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI CV ZERIBOWL ASIA MEGAMAS MEDAN

(xvi+71halaman; 5 figur; 31 tabel; 9 lampiran)

Inovasi produk memiliki arti penting, tidak hanya sebagai alat untuk menarik minat konsumen, untuk mempertahankan kesuksesan kehidupan perusahaan-perusahaan yang dihargai juga untuk bersaing untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Dapat dikatakan bahwa inovasi tidak hanya tentang keunikan dan perbedaan yang dibuat oleh perusahaan, yang tentu saja biayanya tidak sedikit, tetapi ada nilai-nilai lain yang dapat dengan mudah dirasakan oleh pelanggan. CV Zeribowl Asia Megamas Medan adalah perusahaan yang menyediakan makanan dan minuman terutama makanan penutup. CV Zeribowl didirikan sejak 2015, dan didirikan oleh Mr. Steven dan Mrs. Anita Tanotho.

Metode yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Penelitian ini menggunakan regresi linier sederhana, pengujian hipotesis dan koefisien determinasi untuk mengetahui dampak kualitas produk terhadap keputusan pembelian.

Berdasarkan hasil penelitian, regresi linier sederhana menunjukkan persamaan $Y = 5,487 + 0,710 X$. Ini berarti bahwa inovasi produk variabel memiliki hubungan langsung dengan loyalitas pelanggan, bahwa jika ada peningkatan inovasi produk, loyalitas pelanggan juga akan meningkat.

Kesimpulan pada penelitian ini adalah uji hipotesis menunjukkan bahwa variabel inovasi produk berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Koefisien determinasi menghasilkan 47,7% variabel loyalitas pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel inovasi produk dan sisanya 52,3% dapat dijelaskan oleh faktor lain yang tidak disebutkan dalam penelitian ini.

Rekomendasi untuk perusahaan adalah CV Zeribowl harus menghasilkan dan mengembangkan ide-ide baru seperti menambahkan menu makanan dan minuman baru dan meningkatkan kualitas makanan dan minuman. CV Zeribowl harus memperhatikan konsistensi dan melakukan kontrol kualitas makanan dan minuman

Kata kunci: inovasi produk, loyalitas pelanggan, CV Zeribowl Asia Megamas Medan

Daftar pustaka : 3