

ABSTRAK

Dini Sr Mulyani. 3402190172. Pengaruh Diferensiasi dan Inovasi Produk terhadap Loyalitas Pelanggan (Suatu Studi pada Konveksi Rades Collection Ciamis). Di bawah bimbingan Bapak Dr. H. Oyon Saryono, Drs., M.M. (Pembimbing I) dan Bapak Faizal Haris Eko Prabowo, SE. M.M. (Pembimbing II).

Dengan persaingan yang semakin kompetitif, perusahaan-perusahaan berusaha untuk bisa mempertahankan pelanggannya. Salah satunya yaitu menciptakan pemikiran – pemikiran baru dari segi kemasan atau tampilan produk dalam membuat rancangan baru untuk mempertahankan dan mendapatkan pelanggan baru. Namun demikian berdasarkan hasil observasi awal yang peneliti lakukan pada Konveksi Rades Collection Ciamis diketahui bahwa terdapat permasalahan-permasalahan mengenai loyalitas pelanggan terhadap produk pakaian yang dipasarkan. Hal tersebut dapat dilihat dari adanya konsumen yang lebih memilih untuk membeli produk pakaian ke perusahaan lain, hal ini diakibatkan oleh kepercayaan konsumen terhadap produk pakaian yang dipasarkan mengingat perusahaan masih tergolong perusahaan yang belum lama berdiri. Permasalahan tersebut diakibatkan oleh belum optimalnya diferensiasi dan inovasi produk yang dilakukan oleh pihak perusahaan. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: Bagaimana pengaruh diferensiasi produk terhadap loyalitas pelanggan pada Konveksi Rades Collection Ciamis?; Bagaimana pengaruh inovasi produk terhadap loyalitas pelanggan pada Konveksi Rades Collection Ciamis?; Bagaimana pengaruh diferensiasi produk dan inovasi produk terhadap loyalitas pelanggan pada Konveksi Rades Collection Ciamis?. Adapun tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis: Pengaruh diferensiasi produk terhadap loyalitas pelanggan pada Konveksi Rades Collection Ciamis; Pengaruh inovasi produk terhadap loyalitas pelanggan pada Konveksi Rades Collection Ciamis; Pengaruh diferensiasi produk dan inovasi produk terhadap loyalitas pelanggan pada Konveksi Rades Collection Ciamis. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah survey *explanatory* dengan pendekatan data kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah rata-rata konsumen pada perusahaan Konveksi Rades Collection Ciamis yang melakukan pembelian pada bulan Juli – Desember 2022 yaitu sebanyak 702 orang, sampel yang dipilih adalah sebanyak 88 orang. Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan melalui beberapa teknik yaitu studi kepustakaan, studi lapangan dan penyebaran angket. Dari hasil penelitian, dapat ditarik suatu simpulan sebagai berikut: Diferensiasi produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Konveksi Rades Collection Ciamis; Inovasi produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Konveksi Rades Collection Ciamis; Diferensiasi produk dan inovasi produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Konveksi Rades Collection Ciamis. Artinya ketika diferensiasi produk dan inovasi produk meningkat maka akan meningkatkan loyalitas pelanggan pada Konveksi Rades Collection Ciamis, begitu pula sebaliknya.

Kata Kunci: Diferensiasi, Inovasi Produk dan Loyalitas Pelanggan