

ABSTRAK

PENGARUH DIFERENSIASI PRODUK, INOVASI PRODUK, DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN

(Studi Kasus pada Pelanggan Dahlia Bordir Kudus)

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah diferensiasi produk, inovasi produk, dan kepuasan pelanggan merupakan faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan pada pelanggan Dahlia Bordir Kudus.

Populasi dalam penelitian ini adalah semua pelanggan Dahlia Bordir Kudus. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 97 orang. Teknik pengumpulan data dengan cara penyebaran kuesioner. Uji coba instrumen dianalisis menggunakan uji validitas dan reliabilitas serta teknik yang digunakan adalah asumsi klasik dan analisis regresi linear berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel diferensiasi produk, inovasi produk, dan kepuasan pelanggan merupakan faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : *Diferensiasi Produk, Inovasi Produk, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan.*