

ABSTRAK

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh inovasi produk dan harga terhadap keputusan pembelian dan dampaknya pada loyalitas pelanggan Kedai Kopi WKD Surabaya. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif yaitu penelitian yang menitikberatkan pada pengujian hipotesa dengan alat analisa metode statistik dan menghasilkan kesimpulan yang dapat digeneralisasikan. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang pernah melakukan pembelian di kedai kopi WKD Surabaya. Populasi dengan jumlah tak terbatas. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *non probability sampling* tepatnya *accidental sampling* yaitu pemilihan sampel berdasarkan kebetulan, dengan mempertimbangkan kriteria-kriteria tertentu, responden berusia minimal 17 tahun dan minimal sebelumnya sudah pernah melakukan pembelian di kedai kopi WKD Surabaya. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 75 responden. Alat uji yang digunakan adalah teknik analisis jalur atau *path analysis* dengan bantuan *software* SPSS 17.0. Dari hasil penelitian disimpulkan bahwa: 1). Inovasi produk berpengaruh langsung dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan di Kedai Kopi WKD Surabaya, 2). Harga berpengaruh langsung dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan di Kedai Kopi WKD Surabaya, 3). Inovasi produk berpengaruh langsung dan signifikan terhadap keputusan pembelian di Kedai Kopi WKD Surabaya, 4). Harga berpengaruh langsung dan signifikan terhadap keputusan pembelian di Kedai Kopi WKD Surabaya, 5). Keputusan pembelian berpengaruh langsung dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan di Kedai Kopi WKD Surabaya, 6). Inovasi produk berpengaruh tidak langsung terhadap loyalitas pelanggan melalui keputusan pembelian di Kedai Kopi WKD Surabaya, 7). Harga berpengaruh tidak langsung terhadap loyalitas pelanggan melalui keputusan pembelian di Kedai Kopi WKD Surabaya

Kata kunci : Inovasi, Harga, Keputusan Pembelian, Loyalitas

ABSTRACT

This study is intended to determine the effect of product innovation and prices on purchasing decisions and their impact on customer loyalty in Surabaya WKD Coffee Shop. This research was conducted using a quantitative approach, namely research that focuses on hypothesis testing with statistical method analysis tools and produces generalizable conclusions. The population used in this study were all consumers who had made purchases at the WKD coffee shop in Surabaya. An unlimited number of populations. The sampling technique used is non-probability sampling technique, precisely accidental sampling, which is the selection of samples based on chance, taking into account certain criteria, the respondent is at least 17 years old and at least had previously made purchases at the WKD coffee shop in Surabaya. The sample used in this study was 75 respondents. The test equipment used is path analysis analysis technique with the help of SPSS 17.0 software. From the results of the study concluded that: 1). Product innovation has a direct and significant effect on customer loyalty in WKD Surabaya Coffee Shop, 2). Prices have a direct and significant effect on customer loyalty in WKD Surabaya Coffee Shop, 3). Product innovation has a direct and significant effect on purchasing decisions at WKD Surabaya Coffee Shop, 4). Price has a direct and significant effect on purchasing decisions at WKD Surabaya Coffee Shop, 5). Purchasing decisions have a direct and significant effect on customer loyalty at WKD Surabaya Coffee Shop, 6). Product innovation indirectly affects customer loyalty through purchasing decisions at WKD Surabaya Coffee Shop, 7). Price indirect effect on customer loyalty through purchasing decisions at WKD Surabaya Coffee Shop

Keywords: Innovation, Price, Purchasing Decision, Loyalty