

ABSTRAK

Wreyda Wismandaru, Nomor Induk Mahasiswa 152180005, Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta, Judul Penelitian “Pengaruh Inovasi Produk dan Inovasi Layanan terhadap Kepuasan Konsumen serta dampaknya terhadap Loyalitas Konsumen” (Studi pada Konsumen Dailyfavor Coffee, Sleman, Yogyakarta)”. Dosen Pembimbing Saptika Kancana dan Lukmono Hadi.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Pengaruh Inovasi Produk dan Inovasi Layanan terhadap Kepuasan Konsumen serta dampaknya terhadap loyalitas Konsumen. Tipe penelitian ini berupa *explanatory research*. Ukuran sampel pada penelitian ini sebanyak 70 sampel yang merupakan konsumen dari Dailyfavor Coffee. Teknik pengambilan *sampling* yang digunakan adalah *Probability Sampling* dengan *Simple Random Sampling*. Analisis data menggunakan Analisis Statistik Deskriptif dan Analisis Statistik Inferensial menggunakan metode SEM (*Structural Equation Model*) – PLS (*Partial Least Square*).

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa Inovasi Produk berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, Inovasi Layanan berpengaruh Signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, Inovasi Produk berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Konsumen, Inovasi Layanan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Konsumen, Kepuasan Konsumen berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Konsumen, Inovasi Produk berpengaruh Signifikan terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen dan Inovasi Layanan berpengaruh Signifikan terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen.

Kata Kunci: Inovasi Produk, Inovasi Layanan, Kepuasan Konsumen, Loyalitas Konsumen