

ABSTRAKSI

Ari Rahman, Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 152220081, Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta. Judul penelitian “Pengaruh *Value Co-Creation* terhadap *Customer Satisfaction* melalui *Product Innovation* sebagai Variabel Mediasi Pada Kopi Kenangan (Studi Kasus pada Mahasiswa Administrasi Bisnis Angkatan 2022–2024 UPN “Veteran” Yogyakarta)”. Dosen Pembimbing ibu Sauptika Kancana.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Value Co-Creation* terhadap *Customer Satisfaction* melalui *Product Innovation* sebagai variabel mediasi pada Kopi Kenangan. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang disebarakan melalui Google Form kepada responden. Penelitian ini dilakukan pada mahasiswa Administrasi Bisnis Angkatan 2022–2024 UPN “Veteran” Yogyakarta yang pernah membeli produk kopi kenangan. Metode penelitian yang digunakan Adalah pendekatan kuantitatif dengan analisis deskriptif dan analisis inferensial. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Administrasi Bisnis UPN “Veteran” Yogyakarta angkatan 2022-2024 yang pernah membeli produk Kopi Kenangan dengan jumlah sampel sebanyak 98 responden yang ditentukan menggunakan teknik probability sampling dengan pendekatan simple random sampling.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Value Co-Creation* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Product Innovation*. *Product Innovation* juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Satisfaction*. *Value Co-Creation* secara langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Satisfaction*. Secara langsung, *Value Co-Creation* berpengaruh terhadap *Customer Satisfaction* melalui *Product Innovation* sebagai variabel mediasi. Hal ini menunjukkan bahwa *Customer Satisfaction* pada Kopi Kenangan terbentuk dari *Value Co-Creation*, dan diperkuat oleh bagaimana *Product Innovation* yang diciptakan.

Kata Kunci: *Value Co-Creation*, *Product Innovation*, *Customer Satisfaction*