

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN INOVASI PRODUK TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN WARDAH

Oleh :

Mutmaina

Mutmaina673@gmail.com

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari kualitas produk dan inovasi produk terhadap loyalitas konsumen Wardah. Sampel dalam penelitian ini adalah konsumen Wardah di Bandar Lampung sebanyak 110 responden, data diperoleh dari penyebaran kuesioner melalui *google form*. Adapun teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel ini adalah dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Metode analisis yang digunakan adalah kuantitatif meliputi uji validitas, uji reabilitas, uji asumsi klasik, regresi linier berganda, dan pengujian hipotesis yaitu uji t, uji F. sedangkan pengolahan datanya menggunakan SPSS for windows versi 20. Hasil penelitian ini menunjukkan variabel Kualitas Produk (X_1) terdapat nilai t_{hitung} (4.561) > t_{tabel} (1.659), dengan tingkat sig.t 0,000 < 0,05 artinya terdapat pengaruh positif antara variabel Kualitas Produk (X_1) terhadap Loyalitas Konsumen (Y), sedangkan variabel Inovasi Produk (X_2) terdapat nilai t_{hitung} (5.197) > t_{tabel} (1.659) dengan tingkat sig.t 0,000 < 0,05 artinya terdapat pengaruh positif antara variabel Inovasi Produk (X_2) terhadap Loyalitas Konsumen (Y). Adapun hasil uji F_{hitung} sebesar (59.602) > F_{tabel} (3,08), dengan tingkat sig.F sebesar 0,000 < 0,05, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya Kualitas Produk dan Inovasi Produk secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap Loyalitas Konsumen Wardah. Nilai koefisien determinasinya atau R Square sebesar 0,596 atau 59,6% yang artinya Loyalitas Konsumen dipengaruhi oleh Kualitas Produk dan Inovasi Produk sedangkan sisanya sebesar 40,4% berpengaruh dengan faktor lain yang tidak dibahas didalam penelitian.

Kata kunci : *Kualitas Produk, Inovasi Produk, Loyalitas Konsumen, Konsumen Wardah.*