

ABSTRACT

The high degree of business competition, the right marketing strategy is needed. One is to develop products and value more products to differentiate yourself and compete with other business ventures in order to survive in the market and can increase customer loyalty. The research aims to determine the influence of differentiation, innovation and product features on the customer loyalty of the Home Industry Sandal Satria Wedoro. This research uses a questionnaire method. The number of samples taken in this study was as much as 157 people. Sampling techniques using non-probability sampling techniques are accidental. The results of this study show that differentiation, innovation and product features simultaneously have a positive and significant influence on customer loyalty. Based on a partial test it can be seen that differentiation, innovation and product features have a positive and significant influence on customer loyalty. Companies should continue to develop differentiation, innovation and product features in order to improve customer loyalty.

Keyword: Differentiation, Innovation, Product Features, Customer Loyalty

ABSTRAK

Tingginya persaingan bisnis yang semakin ketat ini, strategi pemasaran yang tepat sangat dibutuhkan. Salah satunya adalah dengan mengembangkan produk dan nilai lebih produk untuk membedakan diri dan bersaing dengan para usaha bisnis lainnya agar dapat bertahan di pasar serta dapat meningkatkan loyalitas pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh diferensiasi, inovasi dan fitur produk terhadap loyalitas pelanggan *Home Industri Sandal Satria Wedoro*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan menggunakan metode kuesioner. Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 157 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *non probability sampling* yaitu *accidental*. Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa diferensiasi, inovasi dan fitur produk secara simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Berdasarkan uji parsial dapat dilihat bahwa diferensiasi, inovasi dan fitur produk memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Perusahaan harus terus mengembangkan diferensiasi, inovasi dan fitur produk agar dapat meningkatkan loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: Diferensiasi, Inovasi, Fitur Produk, Loyalitas Pelanggan