

ABSTRAK

Penelitian ini berdasarkan dengan latar belakang menurunnya penjualan hand & body lotion Marina di Laris Ambarawa. Penurunan penjualan tersebut mungkin terjadi karena semakin berkurangnya pelanggan yang merasa puas dan loyal terhadap produk tersebut. Dengan melihat masalah ini maka penelitian bertujuan untuk mengetahui peningkatan loyalitas pelanggan melalui customer relationship marketing, inovasi produk, citra merek dan kepuasan pelanggan hand & body lotion Marina di Laris Ambarawa.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan hand & body lotion Marina di Laris Ambarawa. Sampel yang di ambil sebanyak 100 responden dengan menggunakan teknik purposive sampling yaitu dengan mengambil sampel mempertimbangkan karakteristik populasi yang melakukan pembelian hand & body lotion Marina di Laris Ambarawa minimal 2 kali dan mempunyai umur minimal 20 tahun.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa customer relationship marketing (CRM) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan, dengan arah regresi positif. Inovasi produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan, dengan arah regresi positif. Citra merek berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan, dengan arah regresi positif. Kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan dengan arah regresi positif dan kepuasan pelanggan bukan variabel intervening di antara pengaruh CRM, inovasi produk dan citra merek terhadap loyalitas pelanggan sebab pengaruh langsung lebih besar dari pengaruh tidak langsung. Berdasarkan analisis data statistik, indikator - indikator pada penelitian ini bersifat valid dan variabelnya bersifat realibel. Saran penulis adalah customer relationship marketing (CRM) dapat terus dipertahankan dengan cara memberikan SPG yang cepat tanggap melakukan pelayanan pada saat pelanggan membeli hand & body lotion Marina, inovasi produk tentang perubahan kemasan lebih di perbaiki seperti mengeluarkan kemasan revil dan mengeluarkan kemasan berbentuk saset, citra merek terus dipertahankan dengan memberikan faktor yang lebih disukai lagi oleh pelanggan seperti memberikan manfaat yang cepat dirasakan, sebaiknya hand & body lotion marina memberikan kotak kritikan dan saran supaya perusahaan tau apa yang menjadi kekurangan produk dan memberikan produk yang lebih baik lagi dengan begitu pelanggan akan merasa puas dan loyal.

Kata kunci : Customer Relationship Marketing (CRM), inovasi Produk, Citra Merek, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

This study is based on the background of declining sales of hand & body lotion Marina in Laris Ambarawa. The sales decline may occur due to the decreasing number of satisfied customers and loyal to those products. By looking at this problems, the study aims to determine the increase in customer loyalty through customer relationship marketing, product innovation, brand image and customer satisfaction hand & body lotion Marina in Laris Ambarawa.

Population in this study are all the customers hand & body lotion Marina in Laris Ambarawa. Samples taken by 100 respondents using purposive sampling technique, namely by taking into account the characteristics of the sample population who purchase hand & body lotion Marina in Laris Ambarawa at least 2x and has a lifespan of 20 years.

The results of this study show that customer relationship marketing (CRM) effect on customer satisfaction and customer loyalty with the direction of regression product innovation effect on customer satisfaction and customer loyalty, with the direction of positive regression. Brand image influence on customer satisfaction and customer loyalty with the direction of positive regression. Affect customer satisfaction to customer loyalty with positive regression referals and customer satisfaction is not an intervening variable between the influence of CRM, product innovation and brand images to customer loyalty because the direct effect is greater than the indirect effect. Based on statistical data analysis, indicators - indicators in this study is valid and the variable nature is real. Authors suggestion is CRM can be maintained by providing a rapid response in the service when customer buy hand & body lotion Marina, product innovation on packaging and packaging issued shaped sachets, brand image is maintained by providing a factor more preferred by customers such as providing more rapid benefit in feel and should hand & body lotion Marina provides criticism and suggestion box so that companies know what the shortage of the product and provide a better product again so customers will be satisfied and loyal.

Keyword : *customer relationship marketing (CRM), product innovation, brand images, customer satisfaction, customer loyalty*