

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh keinovatifan dan keterlibatan pelanggan terhadap kinerja bisnis melalui perilaku penciptaan nilai bersama pelanggan pada pelanggan Dreeps Coffeeshop Tembalang. Penelitian ini didasarkan pada pandangan bahwa kinerja bisnis dalam industri jasa tidak hanya ditentukan oleh kualitas produk, tetapi juga oleh kemampuan perusahaan dalam mengembangkan keinovatifan, membangun keterlibatan pelanggan,. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner kepada 226 responden yang pernah melakukan pembelian dan berinteraksi dengan layanan Dreeps Coffeeshop Tembalang.

Data dianalisis menggunakan SPSS dan Structural Equation Modeling dengan AMOS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keinovatifan berpengaruh positif dan signifikan terhadap customer participation behaviors dan customer citizenship behaviors. Keterlibatan pelanggan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap customer participation behaviors dan customer citizenship behaviors.

Selanjutnya, customer participation behaviors dan customer citizenship behaviors berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja bisnis. Temuan ini menunjukkan bahwa kinerja bisnis dapat meningkat apabila pelanggan terdorong untuk berpartisipasi, memberikan masukan, merekomendasikan usaha, serta mendukung perusahaan secara sukarela.

Kata kunci: Keinovatifan, Customer Engagement, Value Co-Creation.