

ABSTRAK

AZIZ SIROJ MU'MINULLOH, NIM. 3402210252. “Pengaruh Variasi Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Suatu Studi pada LeBiru Café Banjar)”. Di bawah bimbingan Bapak Dr. H. Moch. Aziz Basari, S.Sos., M.M. (Pembimbing I) dan Ibu Dr. Marlina Nur Lestari, S.E., M.M (Pembimbing II).

Saat ini bisnis *coffee shop* di Kota Banjar berkembang cukup pesat, dimana hal ini ditandai dengan semakin banyaknya *coffee shop* yang baru, seperti LeBiru Café Banjar. Hasil observasi dan pra survey memberikan gambaran bahwa tingkat kepuasan pelanggan LeBiru Café Banjar masih belum optimal. Hal ini diindikasikan karena kurang optimalnya variasi produk serta kualitas pelayanan yang diberikan. Atas dasar hal tersebut, maka dirumuskan suatu pertanyaan penelitian yakni: (1) Bagaimana pengaruh variasi produk terhadap kepuasan pelanggan pada LeBiru Café Banjar?; (2) Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada LeBiru Café Banjar?; dan (3) Bagaimana pengaruh variasi produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada LeBiru Café Banjar?. Metode penelitiannya yaitu metode survey dengan pendekatan deskriptif dan kuantitatif. Dengan menggunakan *simple random sampling*, diketahui jumlah sampelnya yakni pelanggan LeBiru Café Banjar sebanyak 100 orang. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis deskriptif dan analisis kuantitatif. Alat analisis kuantitatifnya yaitu: koefisien korelasi rank spearman juga koefisien korelasi berganda, koefisien determinasi, uji signifikansi (uji t juga uji F), dan analisis regresi linear sederhana juga berganda. Penelitian ini membuktikan bahwa: (1) Variasi produk memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada LeBiru Café Banjar; (2) Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada LeBiru Café Banjar; dan (3) Variasi produk dan Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada LeBiru Café Banjar.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Variasi Produk