

ABSTRAK

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Keragaman Produk, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen di Angkringanku Kutoanyar Tulungagung” yang ditulis oleh Didit Saifuddin Latif, NIM 17402183163, dengan dosen pembimbing Citra Mulya Sari, M.E.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh ramainya usaha konsep angkringan di setiap sudut daerah Tulungagung, Jawa Timur. Namun berbeda dengan Angkringanku sebagai pelopor awal konsep angkringan yang hari ini sudah ada 3 cabang. Angkringanku memiliki konsep unik dengan konsep merakyat dipinggir jalan dan ada lesehan yang menjadi daya tarik sendiri bagi masyarakat Angkrngaku ini pernah viral akibat kedatangan bapak Jokowi Presiden RI ke tempat Angkringanku, selain itu dengan pembawa konsep pertama kali dengan bermunculannya pesaing dengan konsep yang sama Angrkingaku ini tetap ramai dan menjadi tempat favorit. Tujuan penelitian ini adalah (1) untuk mengetahui pengaruh secara simultan variabel keragaman produk, kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen Angkringanku Tulungagung, (2) pengaruh keragaman produk terhadap kepuasan konsumen, (3) pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, (4) pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen.

Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif jenis asosiatif, dengan populasi adalah pelanggan Angkringanku yang datang 3 bulan terakhir ke Angkringanku Kutoanya Tulungagung sehingga populasi dalam penelitian ini tidak diketahui jumlahnya sehingga digunakan teknik penarikan jumlah sampel diambil dari Naresh paling tidak empat atau lima kali dari jumlah item pertanyaan, Sehingga dalam penelitian ini menggunakan 100 sampel yang diperoleh dari 5 x 20 (item pertanyaan), sehingga diperoleh 100 responden pengunjung Angkringanku, sumber data primer yang digunakan adalah angket dengan pengukuran skala likert. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik *random sampling* yaitu pengambilan data secara acak dan siapapun yang datang ke Angkringanku bisa menjadi responden, dan analisis hipotesis menggunakan analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Secara bersama sama atau simultan diketahui keragaman produk, kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. (2) Keragaman produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, hal ini karena di Angkringanku memiliki keunikan produk yang tidak dimiliki oleh empat lain, jenis jajanan sundukan yang sangat beraneka ragam, (3) Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan di Angkringanku karena konsumen sebagai *servis center* yaitu melayani diri mereka sendiri dengan mengambil pilihan makanan dan jajanan yang sudah disediakan di gerobak Angkringan, kemudian ke kasir, (4) Fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, karena disana untuk fasilitas sudah lengkap mulai dari tempat sholat dan kamar mandi sehingga konsumen merasa aman ketika ingin membawa keluarga atau teman nongkrong bersama.

Kata kunci : *Fasilitas, Keragaman,, Kualitas Pelayanan, , Kepuasan Konsumen, Produk*

ABSTRACT

Thesis entitled "The Influence of Product Diversity, Quality of Service and Facilities on Consumer Satisfaction in Angkringanku Kutoanyar Tulungagung" written by Didit Saifuddin Latif, NIM 17402183163, with his supervisor Citra Mulya Sari, M.E.

This research is motivated by the hectic business of the concept of angkringan in every corner of the Tulungagung area, East Java. However, it is different from Angkringaku as the initial pioneer of the angkringan concept, which today has 3 branches. Angkringanku has a unique concept with the concept of the people on the side of the road and there is a lesehan which is the main attraction for the people of Angkringan. crowded and became a favorite place. The aims of this study were (1) to determine the simultaneous effect of product diversity, service quality and facilities on customer satisfaction at Angkringanku Tulungagung, (2) the effect of product diversity on consumer satisfaction, (3) the effect of service quality on customer satisfaction, (4) the effect of product diversity on customer satisfaction. facilities to customer satisfaction.

The research method used is quantitative associative type, with the population being Angkringanku customers who have come to Angkringanku Kutoanyar Tulungagung in the last 3 months so that the population in this study is unknown so that a sampling technique is used. The number of samples taken from Naresh is at least four or five times from the number of question items. So that in this study 100 samples were obtained from 5 x 20 (question items), in order to obtain 100 respondents from Angkringanku visitors, the primary data source used was a questionnaire with a Likert scale measurement. The data collection technique uses a random sampling technique, namely random data collection and anyone who comes to Angkringanku can become a respondent, and hypothesis analysis uses multiple linear regression analysis.

The results of the study show that (1) together or simultaneously, it is known that product diversity, service quality and facilities have a positive and significant impact on consumer satisfaction. (2) Product diversity has a positive and significant effect on consumer satisfaction, this is because Angkringanku has unique products that the other four do not have, the types of sundukan snacks are very diverse, (3) Service quality has no effect on satisfaction in Angkringanku because consumers as consumers service center, namely serving themselves by taking a choice of food and snacks that have been provided in the Angkringan cart, then to the cashier, (4) Facilities affect customer satisfaction, because there are complete facilities starting from the prayer room and bathroom so that consumers feel safe when you want to bring your family or friends to hang out together.

Keywords: *Consumer Satisfaction, Facilities, Product Diversity, Service Quality*