

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “ Pengaruh Keragaman Produk, Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen di Warkop Madjumapan Tulungagung”. Ini ditulis oleh Mohammad Ato' Ainur Ridho, NIM. 126402203220, dengan dosen pembimbing Dr. Refki Rusyadi, M.Pd.I

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kepuasan para konsumen dengan pelayanan, produk yang bervariasi, serta lokasi yang strategis dengan demikian hal ini dapat memicu meningkatnya usaha warung kopi di Tulungagung. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui (1) apakah keragaman produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Warkop Madjumapan Tulungagung, (2) apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Warkop Madjumapan Tulungagung, (3) apakah lokasi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Warkop Madjumapan Tulungagung, (4) apakah keragaman produk, kualitas pelayanan, dan lokasi berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen di Warkop Madju Mapan Tulungagung.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif asosiatif, dengan populasi adalah customer Warkop Madjumapan Tulungagung, populasi dalam penelitian ini tidak diketahui jumlahnya sehingga menggunakan teknik penarikan jumlah sampel data yang diambil dari rumus lameshow dan diperoleh sampel sebanyak 100 responden pengunjung Warkop Madjumapan Tulungagung, sumber data primer yang digunakan adalah angket dengan pengukuran skala likert. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik insidental sampling yaitu pengambilan data berdasarkan siapa saja yang secara kebetulan bertemu dan dirasa cocok dijadikan responden dan analisis hipotesis menggunakan analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) keragaman produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Warkop Madjumapan Tulungagung, (2) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen di Warkop Madjumapan Tulungagung, (3) lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Warkop Madjumapan Tulungagung, kemudian secara simultan (4) keragaman produk, kualitas pelayan dan lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Warkop Madjumapan Tulungagung.

Kata kunci : Kepuasan Konsumen, Keragaman Produk, Kualitas Pelayanan, Lokasi

ABSTRACT

Thesis with the title "The Effect of Product Diversity, Service Quality and Location on Customer Satisfaction at Warkop Madjumapan Tulungagung". This was written by Mohammad Ato' Ainur Ridho, NIM. 126402203220, with the supervisor Dr. Refki Rusyadi, M.Pd.I.

This research is motivated by the satisfaction of consumers with services, varied products, and strategic locations, thus this can trigger an increase in the coffee shop business in Tulungagung. The purpose of this study was to determine (1) whether product diversity affects customer satisfaction at Warkop Madjumapan Tulungagung, (2) whether service quality affects customer satisfaction at Warkop Madjumapan Tulungagung, (3) whether location affects customer satisfaction at Warkop Madjumapan Tulungagung, (4) whether product diversity, service quality, and location simultaneously affect customer satisfaction at Warkop Madjumapan Tulungagung.

This study uses associative quantitative methods, with the population being the Tulungagung Madjumapan Warkop customer, the population in this study is unknown so that it uses the technique of withdrawing the number of data samples taken from the lameshow formula and obtained a sample of 100 respondents of Tulungagung Madjumapan Warkop visitors, the primary data source used is a questionnaire with Likert scale measurements. The data collection technique uses incidental sampling technique, namely data collection based on anyone who happens to meet and is deemed suitable as a respondent and hypothesis analysis using multiple linear regression analysis.

The results showed that (1) product diversity has a positive and significant effect on customer satisfaction at Warkop Madjumapan Tulungagung, (2) service quality has a positive and insignificant effect on customer satisfaction at Warkop Madjumapan Tulungagung, (3) location has a positive and significant effect on customer satisfaction at Warkop Madjumapan Tulungagung, then simultaneously (4) product diversity, service quality and location have a positive and significant effect on customer satisfaction at Warkop Madjumapan Tulungagung.

Keywords: Customer Satisfaction, Product Diversity, Service Quality, Location