

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, promosi dan keragaman produk terhadap Café WK Gor Kaliwates Jember. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan Café WK Gor Kaliwates Jember. Jumlah sampel yang digunakan sebagai responden adalah 80 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan accidental sampling. Variabel yang digunakan sebanyak 3 variabel bebas dan 1 variabel terikat. Alat analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, promosi dan keragaman produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Promosi dan Keragaman Produk terhadap Kepuasan pelanggan.*

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of service quality, promotion and product diversity on Café WK Gor Kaliwates Jember. The population in this research is all customers of Café WK Gor Kaliwates Jember. The number of samples used as respondents is 80 people. The sampling technique uses accidental sampling. The variables used are 3 independent variables and 1 dependent variable. Analyzer used is multiple linier regression analysis. The results showed that service quality, promotion and product diversity significantly influence customer satisfaction.

Keywords: *Quality of Service, Promotion and Product Diversity to Customer Satisfaction.*