

ABSTRAK

Perkembangan bisnis industri makanan dan minuman di Indonesia saat ini sedang berkembang sangat pesat, salah satunya di bisnis kuliner. Hal ini dapat dilihat banyaknya industri yang sedang bersaing untuk merebut hati konsumen, melalui peningkatan variasi produk, maupun dari sisi kualitas layanan. Kota Banyuwangi adalah salah satu kota yang terletak di Propinsi Jawa Timur, Banyuwangi terkenal dengan beberapa masakan kuliner salah satunya yaitu Bakso. Makanan bakso yang terkenal salah satunya yaitu Bakso Sopyonyono yang terletak di kota Banyuwangi. Bakso Sopyonyono Banyuwangi ini mampu bersaing di pasaran dengan menerapkan beberapa strategi pemasaran yang baik, dengan melengkapi variasi produk pada menu bakso, dimana konsumen dapat memilih menu bako yang beragam, sehingga konsumen tidak merasa bosan dengan menu bakso yang biasa saja. Bakso Sopyonyono Banyuwangi saat ini mengalami fluktuasi dalam jumlah omset penjualan yang cukup signifikan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh variasi produk dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Bakso Sopyonyono Banyuwangi. Jenis penelitian ini penelitian kausalitas. Populasi dalam penelitian ini yaitu konsumen Bakso Sopyonyono Banyuwangi. Sampel yang digunakan sebanyak 120 responden dengan menggunakan *purposive sampling*. Alat analisis menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian membuktikan bahwa variasi produk dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Bakso Sopyonyono Banyuwangi.

Kata kunci: Variasi Produk, Kualitas Layanan, Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

The development of the food and beverage industry in Indonesia is currently growing very rapidly, one of which is in the culinary business. This can be seen from the number of industries that are competing to win the hearts of consumers, through increasing product variety, as well as in terms of service quality. Banyuwangi City is one of the cities located in East Java Province, Banyuwangi is famous for several culinary dishes, one of which is Meatballs. One of the famous meatball foods is Bakso Soponyono, which is located in the city of Banyuwangi. Bakso Soponyono Banyuwangi is able to compete in the market by implementing several good marketing strategies, by completing the product variations on the meatball menu, where consumers can choose a variety of meatball menus, so that consumers do not feel bored with the ordinary meatball menu. Bakso Soponyono Banyuwangi is currently experiencing significant fluctuations in sales turnover. The purpose of this study to determine and analyze the effect of product variations and service quality have a significant effect on consumer satisfaction Bakso Soponyono Banyuwangi. This type of research is causality research. The population in this study are consumers of Bakso Soponyono Banyuwangi. The sample used was 120 respondents using purposive sampling. The analysis tool uses multiple linear regression. The results of the study prove that product variations and service quality have a significant effect on consumer satisfaction Bakso Soponyono Banyuwangi.

Keyword: *Product Variety, Service Quality, Consumer Satisfaction.*

