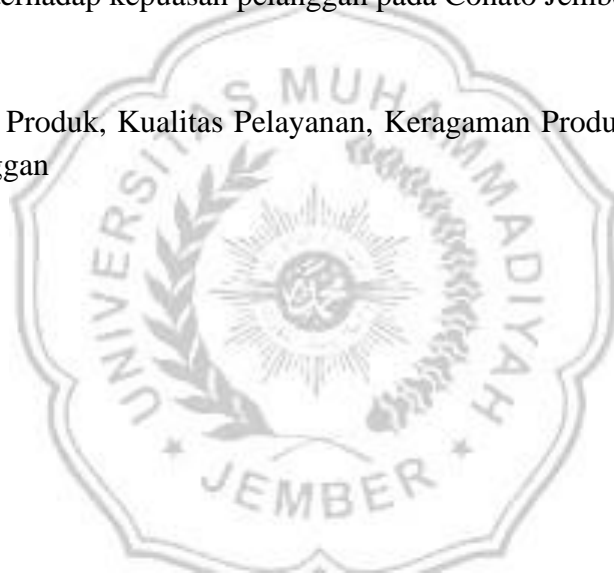


ABSTRAK

Kepuasan pelanggan adalah tujuan utama pelaku bisnis dalam bidang jasa. Tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan keragaman produk dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan Conato Jember. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif deskriptif. Metode analisis dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda, populasi dalam penelitian ini yaitu pelanggan Conato Jember. Sampel yang digunakan sebanyak 150 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesimpulan ini dibuktikan dari nilai t hitung pada variabel dengan t hitung sebesar 4,305 dan tingkat signifikan 0,000. (1) variabel kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan t hitung sebesar 6,241 dan Tingkat signifikan 0,000. (2) variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan t hitung sebesar 5,543 dan Tingkat signifikan 0,000. (3) variabel keragaman produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Variabel kualitas produk, kualitas pelayanan, dan keragaman produk secara bersamaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Conato Jember.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Keragaman Produk Dan Kepuasan Pelanggan



ABSTRACT

Customer satisfaction is the main goal of every business person in the service sector. The purpose of the study is to find out how much influence the quality product, quality of service, and variety product can effect the satisfaction of Conato Jember customers. This type of reaseach uses descriptive quantitative. The method of analysis in study is multiple regression analysis. The sample used is 150 respondents. The result of this study indicate that this conclusion is evidenced by the t-count value on the variable with a t-count of 4.305 and a significance level of 0.000. (1) quality product variable has a positive and significant effect on customer satisfaction. With a t-count of 6.241 and a significance level 0.000. (2) quality of service variable has a positive and significant effect on customer satisfaction. With a t-count of 5.543 and a significance level 0.000. (3) variety product variable has a positive and significant effect on customer satisfaction. The variables of quality product, quality of service, and variety product together have a positive and significant effect on customer satisfaction at Conato Jember.

Keyword : Quality Product, Quality Of Service, Variety Product, And Customer Satisfaction

