

ABSTRAK

Era globalisasi saat ini sangat pesat, dan membawa dampak besar bagi dunia bisnis. Pasar yang semakin luas dan peluangnya juga sangat beragam, hal ini menjadikan persaingan bisnis yang semakin ketat. UD. Purnama Jati menjadi salah satu ritel penyedia makanan Khas daerah Jember yang sudah berdiri sejak tahun 2000. UD. Purnama Jati sudah banyak dikenal oleh Masyarakat luas, yang beralamat di Jl. Bungur No. 9, Darwo Timur, Gebang, Kec. Patrang, Kabupaten Jember. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kepercayaan pelanggan, *Packaging*, Diversifikasi Produk, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada toko tersebut. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif sampel yang digunakan 95 responden. data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner. Data diolah dengan Teknik analisis regresi linier berganda dengan menggunakan alat analisis SPSS versi 24. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kepercayaan pelanggan, *Packaging*, dan Diversifikasi produk memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan konsumen. Pada Kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan konsumen. Temuan ini diharapkan bisa dijadikan sebagai tambahan informasi atau sebagai masukan bagi UD. Purnama Jati dalam meningkatkan Kepuasan Konsumen.

Kata Kunci : **Kepercayaan Pelanggan, *Packaging*, Diversifikasi Produk, Kualitas Pelayanan, terhadap Kepuasan Konsumen**

ABSTRAK

The current era of globalization is rapid and has a significant impact on the business world. The expanding market and diverse opportunities have led to increasingly intense business competition. UD. Purnama Jati is one of the retailers providing traditional food from the Jember region, established since 2000. UD. Purnama Jati is well-known to the broader public, located at Jl. Bungur No. 9, Darwo Timur, Gebang, Kec. Patrang, Jember Regency. This research aims to determine the influence of customer trust, packaging, product diversification, and service quality on consumer satisfaction at this store. The research method used is descriptive quantitative with a sample of 95 respondents. Data was collected using a questionnaire and analyzed using multiple linear regression techniques with SPSS version 24. The results of this study indicate that customer trust, packaging, and product diversification have a significant partial effect on consumer satisfaction. Meanwhile, service quality does not have a significant partial effect on consumer satisfaction. These findings are expected to serve as additional information or input for UD. Purnama Jati in improving consumer satisfaction.

Keyword : Customer trust, Packaging, Product Diversification, Service Quality, towards Customer Satisfaction