

ABSTRAK

Pengaruh Variasi Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kedai Kopi Tilik Sawah Kota Kediri

Nama Mahasiswa : Devi Wulan Margaretha

Email : wulandevi275@gmail.com

Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Kediri

Dosen Pembimbing : 1. Dr. Angga Rizka Lidiawan SE.MM.

2. Dita Riyanto Putro SE. S.T., MM.

Penelitian ini dilakukan untuk mengidentifikasi pengaruh variasi produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen pada Kedai Kopi Tilik Sawah Kota Kediri. Pertumbuhan industri kedai kopi di Indonesia, termasuk di Kota Kediri, menunjukkan tren positif seiring meningkatnya minat masyarakat, terutama kalangan muda dan pekerja, yang memanfaatkan kedai kopi sebagai tempat bersantai, belajar, dan bekerja. Kedai Kopi Tilik Sawah menjadi salah satu destinasi populer karena menyajikan konsep terbuka dengan suasana alam yang asri dan nyaman. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Data dianalisis dengan regresi linear berganda menggunakan software SPSS 25. penelitian menunjukkan bahwa variasi produk dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, baik secara parsial maupun simultan. Temuan ini menyoroti betapa pentingnya mengelola berbagai produk dan layanan berkualitas untuk membangun loyalitas pelanggan. Implikasi penelitian ini dapat menjadi acuan bagi pengelola kedai kopi dalam merancang strategi pemasaran yang lebih efektif untuk menghadapi persaingan industri kuliner lokal yang semakin ketat.

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

ABSTRACT

The Influence of Product Variation and Service Quality on Consumer Satisfaction at Kedai Kopi Tilik Sawah, Kediri City

Student Name : Devi Wulan Margaretha

Email : wulandevi275@gmail.com

Faculty of Economics and Business, Kadiri University

Supervisors : 1. Dr. Angga Rizka Lidiawan SE.MM.
2. Dita Riyanto Putro SE.MM.

This study aims to examine the influence of product variation and service quality on consumer satisfaction at Kedai Kopi Tilik Sawah in Kediri City. The growth of the coffee shop industry in Indonesia, including in Kediri City, shows a positive trend along with the increasing interest of the public, especially young people and workers, who use coffee shops as places to relax, study, and work. Kedai Kopi Tilik Sawah has become a popular destination due to its open concept and natural, comfortable atmosphere. The research method used is a quantitative approach by distributing questionnaires to 100 respondents selected through purposive sampling. The data were analyzed using multiple linear regression with SPSS version 25 software. The results show that product variation and service quality have a positive and significant effect on consumer satisfaction, both partially and simultaneously. These findings emphasize the importance of managing diverse products and quality services in building customer loyalty. The implications of this study can serve as a reference for coffee shop managers in designing more effective marketing strategies to face the increasingly competitive local culinary industry.

Keywords: Product Variation, Service Quality, Consumer Satisfaction.