

Judul Penelitian: Pengaruh *Social Media Marketing* dan Varian Produk Terhadap *Customer Satisfaction* di Homely Koffee Kediri

Dosen Pembimbing : Dr. Deby Santyo R, SE., MM
Aprillia Dian Evasari, SE., MM
Nama Mahasiswa : Sagita Nur Rohmah
NPM : 17.13021.0403

Abstraksi

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel *social media marketing* dan varian produk terhadap *customer satisfaction* di Homely Koffee Kediri baik secara parsial dan simultan. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dan verifikatif dengan jumlah sampel 75 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah menyebarkan kuesioner. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda, analisis koefisien determinasi, dan uji hipotesis.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *social media marketing* berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap *customer satisfaction* dengan signifikansi $0,922 > 0,05$ sedangkan varian produk berpengaruh positif signifikan terhadap *customer satisfaction* dengan signifikansi $0,000 < 0,05$. Secara simultan *social media marketing* dan varian produk berpengaruh positif terhadap *customer satisfaction* dengan proporsi (R^2) sebesar 37,8% sedangkan sisanya 62,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : *Social media marketing, Varian Produk, Customer Satisfaction*