

**Judul Penelitian: Pengaruh Keragaman Produk, Ketersediaan Produk, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di UD Sikma Semen Kab. Kediri**

Dosen Pembimbing : Ririn Wahyu Arida, S.E., M.M  
: Edi Murdiyanto, S.H., M.M  
Nama Mahasiswa : Clarisa Oktaviana Elisabeth  
NPM : 17.13021.0285

**Abstraksi**

Usaha dagang yang menggunakan strategi pemasaran untuk mencapai kepuasan konsumen dengan cara memberikan keragaman produk, ketersediaan produk, dan kualitas pelayanan yang baik yakni UD Sikma. Usaha Dagang ini dimiliki oleh perorangan UD Sikma merupakan toserba yang berada di Desa Semen Kecamatan Semen Kabupaten Kediri. Sebagai toserba, UD Sikma memiliki keberagaman produk yang sangat variatif, namun ada beberapa jenis produk yang belum tersedia disana. Pada UD Sikma ketersediaan produk mencukupi, namun layout penjualannya kurang strategis sehingga pelanggan kesulitan mencari produk yang dibutuhkan. Selain itu juga memberikan kualitas pelayanan jasa yang ramah, namun pelayan kurang tanggap dalam menghadapi keluhan konsumen.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Lokasi penelitian bertempat di UD Sikma Semen Kabupaten Kediri. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 1329 orang. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 275 dengan teknik pengambilan sampel Isaac dan Michael. Teknik analisis yang digunakan adalah uji validitas dan realibilitas, uji asumsi klasik, serta uji hipotesis.

Secara parsial variabel keragaman produk (X1) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen (Y). Secara parsial variabel ketersediaan produk (X2) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen (Y). Secara parsial variabel kualitas pelayanan(X3) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen (Y). Secara simultan keragaman produk, ketersediaan produk, kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan konsumen.

Kata Kunci : Keragaman Produk, Ketersediaan Produk , Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, UD Sikma