

**Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keragaman Produk, dan Suasana Cafe Terhadap Kepuasan Konsumen di Akar Coffee Wates**

Dosen Pembimbing : 1. Edi Murdiyanto, S.H., M.M

2. Zaenul Muttaqien, S.E., M.M

Nama Mahasiswa : Rizki Winda Puspita Sari

NPM : 19130210380

**Abstraksi**

Bentuk strategi untuk memengaruhi kepuasan konsumen bisa dilakukan dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik. Konsumen merasa hal yang diinginkan akan dilayani secara tanggap, disamping hal tersebut dengan adanya keragaman produk yang tersedia akan memenuhi keinginan selera konsumen. Suasana Cafe yang tercipta dengan nyaman dapat membuat konsumen merasa puas dan menginginkan untuk melakukan pembelian ulang. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, keragaman produk, dan suasana cafe terhadap kepuasan konsumen di Akar Coffee Wates. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan sampel sebanyak 112 responden. Dari hasil uji t kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai sig  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Kemudian keragaman produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai sig  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dan suasana cafe berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai sig.  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Pada hasil uji F diperoleh nilai Sig sebesar  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya bahwa kualitas pelayanan, keragaman produk, dan suasana cafe secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Akar Coffee Wates.

**Kata Kunci** : Kualitas Pelayanan, Keragaman Produk, Suasana Café, dan Kepuasan Konsumen