

ABSTRAK

Sejauh mana kualitas pelayanan dan keberagaman produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan adalah tujuan penelitian ini yang berlokasi di Warung Bromo Asri Lumajang. Studi ini menggunakan jenis kuantitatif dan pengambilan sampel *non-probability*. Data dikumpulkan dari 60 orang responden yang merupakan pelanggan aktif warung tersebut, Selanjutnya, data dianalisis dengan memanfaatkan metode analisis regresi linier berganda. Dari hasil yang diperoleh dari analisis temuan kualitas pelayanan dan keragaman produk memberikan dampak yang positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan, baik secara parsial maupun simultan. Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan mutu pelayanan dan penambahan variasi menu merupakan langkah strategis yang efektif untuk meningkatkan kepuasan konsumen.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Keragaman Produk, Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

This research seeks to examine how service quality and product variety influence customer satisfaction at Warung Bromo Asri in Lumajang. A quantitative research method was employed, utilizing a non-probability sampling approach. Data were collected from 60 respondents who are regular customers of the establishment and were analyzed using multiple linear regression techniques. The findings reveal that both service quality and product diversity significantly and positively impact customer satisfaction, whether assessed individually or together. These results highlight that enhancing service standards and expanding menu options can serve as key strategies to boost consumer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Product Diversity, Customer Satisfaction.

