

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh keragaman produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dan mengetahui seberapa besar pengaruh kedua variabel tersebut terhadap kepuasan konsumen secara simultan maupun parsial di Metro *Department Store* Bandung.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data *non probability sampling* dengan metode *incidental*. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dan verifikatif serta sampel pada penelitian ini berjumlah 93 orang . Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan menyebarkan kuisioner.

Hasil penelitian menggunakan metode analisis regresi linier berganda, korelasi berganda, uji hipotesis dan koefisien determinasi. Dan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel keragaman produk dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil penelitian analisis koefisien determinasi adalah terdapat pengaruh keragaman produk sebesar 0,646 atau 64,6% dan kualitas pelayanan sebesar 0,124 atau 12,4% sehingga kedua variabel tersebut memiliki kontribusi sebesar 0,770 atau 77% terhadap kepuasan konsumen sehingga sisanya 23% merupakan pengaruh variabel yang tidak diteliti pada penelitian ini. Sehingga dari kedua variabel tersebut maka keragaman produk memiliki pengaruh lebih besar dibandingkan kualitas pelayanan.

**Kata Kunci: Keragaman Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen**

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine and analyze the influence of product diversity and service quality on customer satisfaction and find out how much influence these two variables have on simultaneous and partial customer satisfaction at Metro Department Store Bandung.*

*The data used in this study are primary data. This study uses non-probability sampling data collection using incidental methods. The analytical method used in this study is descriptive and verification analysis and the sample in this study amounted to 93 people. Data collection techniques used were observation, interviewing and distributing questionnaires.*

*The results of the study used multiple linear regression analysis, multiple correlation, hypothesis testing and coefficient of determination. And the results of the study show that the variables of product diversity and service quality have a positive and significant effect on customer satisfaction. The results of the analysis of the coefficient of determination are that there is an effect of product diversity of 0.646 or 64.6% and service quality of 0.124 or 12.4% so that the two variables have a contribution of 0.770 or 77% to the satisfaction of 23%. examined in this study. So that from the two variables, the diversity of products has a greater influence than service quality.*

***Keywords: Product Diversity, Service Quality, Consumer Satisfaction***