

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis seberapa besar pengaruh harga, keragaman produk, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dalam melakukan pembelian di Baskin Robbins Ice Cream Mal Ciputra Semarang. Setelah mengetahui telaah literatur terkait, dalam penelitian ini ditetapkan variabel penting yang diduga kuat mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu harga, keragaman produk, dan kualitas pelayanan.

Penelitian ini dilakukan dengan metode penarikan sampel. Sampel dalam penelitian ini adalah 100 orang dalam melakukan pembelian di Baskin Robbins Ice Cream Mal Ciputra Semarang yang dilakukan secara acak dengan menggunakan teknik pengambilan sampel dan kemudian dilakukan analisis terhadap data yang diperoleh dengan menggunakan analisis data secara kuantitatif dan kualitatif.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel harga, variable keragaman produk, dan variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen. Variabel dominan yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah variabel kualitas pelayanan dengan nilai *standardized coefficient* paling tinggi.

Kata Kunci : Kepuasan konsumen, harga, keragaman produk, kualitas pelayanan.