

ABSTRAK

Ken Andari, Adinda. 2025 “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Varian Menu terhadap Kepuasan Pelanggan di Depot Rudy Hermanto Banjarmasin”. Skripsi. Program Studi Sarjana Manajemen. Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Indonesia (STIMI) Banjarmasin. Pembimbing (1) Syamsuddinnor. Pembimbing (2) Alfiannor.

Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan varian menu terhadap kepuasan pelanggan di Depot Rudy Hermanto Banjarmasin. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif dengan jenis penelitian kausal. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Depot Rudy Hermanto Banjarmasin. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode purposive sampling dengan kriteria pelanggan yang pernah melakukan pembelian di Depot Rudy Hermanto. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS versi 26.0.

Berdasarkan hasil penelitian dengan perhitungan statistik uji parsial (uji t), dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan varian menu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil perhitungan statistik uji simultan (uji F) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan varian menu secara bersamaan (simultan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Depot Rudy Hermanto Banjarmasin. Selain itu, variabel kualitas pelayanan merupakan faktor yang memiliki pengaruh paling dominan dibandingkan variasi menu. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan dan keberagaman menu secara bersamaan mampu meningkatkan kepuasan pelanggan secara lebih optimal.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Varian Menu, Kepuasan Pelanggan