

## PENGARUH KERAGAMAN PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI BASKIN ROBBINS TP3 TUNJUNGAN PLAZA SURABAYA

**Ahmad Khori Fathur Rohman**

S1 Pendidikan Tata Niaga Jurusan Pendidikan Ekonomi Universitas Negeri Surabaya  
Email: [ahmadrohman16080324013@mhs.unesa.ac.id](mailto:ahmadrohman16080324013@mhs.unesa.ac.id)

**Novi Marlina**

Pendidikan Tata Niaga Jurusan Pendidikan Ekonomi Universitas Negeri Surabaya  
Email: [novimarlena@unesa.ac.id](mailto:novimarlena@unesa.ac.id)

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh keragaman produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif asosiatif. Teknik pengambilan sampel yakni *simple random sampling* dengan jumlah responden 100 responden. Teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner. Objek yang dijadikan responden dalam penelitian ini adalah konsumen yang sudah melakukan pembelian di Baskin Robbins TP3 Tunjungan Plaza Surabaya minimal 1 kali. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel keragaman produk ( $X_1$ ) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, sedangkan variabel kualitas layanan ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, dan variabel keragaman produk ( $X_1$ ) dan kualitas layanan ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen ( $Y$ ) di Baskin Robbins TP3 Tunjungan Plaza Surabaya

**Kata Kunci:** keragaman produk, kualitas layanan, kepuasan konsumen

### Abstract

*This study aims to determine the effect of product diversity and service quality on customer satisfaction. The type of research used is associative quantitative research. The sampling technique was simple random sampling with 100 respondents. The technique of collecting data by distributing questionnaires. Objects that are used as respondents in this study are consumers who have made purchases at Baskin Robbins TP3 Tunjungan Plaza Surabaya at least once. The results of this study indicate that the product diversity variable ( $X_1$ ) has a significant effect on customer satisfaction, while the service quality variable ( $X_2$ ) has a significant effect on customer satisfaction and the product diversity ( $X_1$ ) and , service quality ( $X_2$ ) variables have a significant effect on customer satisfaction ( $Y$ ) at Baskin Robbins TP3 Tunjungan Plaza Surabaya*

**Keywords:** *product diversity, service quality, customer satisfaction*

### PENDAHULUAN

Kemajuan dunia kuliner yang berorientasi pada *outlet* minuman, khususnya *ice cream* sebagai *dessert & beverage* pada zaman ini sedang berkembang pesat. Kasus tersebut menjadikan pemilik usaha berusaha agar menjadikan perusahaannya yang terdepan dalam bidangnya. Di tahun 2016 pertumbuhan bisnis kafe dan kuliner di kota Surabaya adanya kenaikan yang cukup drastis yaitu 30% per tahunnya. Asosiasi Pengusaha Kafe serta Restoran Indonesia Jawa Timur, mencatat bahwa pada tahun 2016 tercatat kisaran 230 pengusaha restoran. Selanjutnya di kota Surabaya, restoran dengan tingkatan menengah ke atas berjumlah 600, sedangkan kelas menengah ke bawah ada 2000 restoran.

Bisnis kuliner di Zaman ini terkhusus untuk *outlet* yang menjual es krim sudah merambah ke bisnis yang populer serta keinginan para pengusaha. Penyebabnya era generasi muda kedepannya lebih kompleks jumlahnya dengan generasi tua hingga menimbulkan gaya hidup terbaru. Generasi muda yang berkunjung ke kafe tidak serta merta melalui tujuan sebagai untuk mencari makan saja namun adanya sebuah tempat yang nyaman untuk berkumpul.

Keadaan tersebut menjadikan pengusaha-pengusaha kuliner memberikan orientasi kepuasan konsumen dijadikan tujuan yang pertama agar menjaga kelangsungan perusahaan.

Salah satu *brand* es krim yang paling banyak dijumpai di kota Surabaya adalah Baskin Robbins *Ice Cream*. Baskin Robbins merupakan salah satu *retail* es krim yang memiliki cabang di Surabaya. Baskin Robbins mempunyai produk berbahan dasar es krim yaitu *Ice Cream Cup & Cones, Sundae, Float*, dan juga *Ice Cake*. Berbagai macam produk yang disediakan merupakan keragaman produk dalam jumlah banyak varian sehingga memberikan daya tarik sendiri bagi konsumen, banyak konsumen tertarik dan penasaran sehingga datang untuk melakukan proses pembelian. Semakin lengkap varian produk yang dimiliki oleh Baskin Robbins *Ice Cream* maka semakin besar kepuasan konsumen. Yang mana konsumen tidak perlu mencari produk di *outlet* lain karena konsumen mendapatkan produk sesuai keinginan di Baskin Robbins *Ice Cream*. Keragaman produk ialah daya tarik bagi konsumen utamanya agar menyerahkan suatu alternatif pilihan dengan berbagai macam variasi. Menurut Mikell P.

Groover (2010:6) menjelaskan jika jenis produk adalah produk yang mempunyai model maupun jenis yang bermacam-macam. Variasi produk adalah yang menjadi pembeda produk dengan perusahaan lain dalam kategori produk yang sama.

Keragaman produk merupakan adanya segala jenis produk berdasarkan jumlahnya, kesesuaian selera serta harapan dan tersedia produk yang ditawarkan agar nantinya dipunyai dan digunakan maupun di konsumsi dengan konsumen dari produsen (Kotler & Keller, 2012). Keragaman produk adanya barang dengan jumlah dan jenis dengan banyak macamnya hingga muncul berbagai pilihan pada kegiatan pembelian di Baskin Robbins *Ice Cream*. Berikut data *outlet* Baskin Robbins *Ice Cream* di Surabaya.

Tabel 1.

Data Outlet Baskin Robbins di Kota Surabaya Tahun 2020

No	Outlet	Jumlah
1	Tunjungan Plaza Surabaya	3
2	Ciputra World Surabaya	2
3	Grand City Mall	2
4	Pakuwon Trade Center	2
5	Galaxy Mall	1
6	Papaya Margorejo	1
7	Papaya Darmo Permai	1
8	Papaya Pakuwon City	1
9	Pakuwon Mall	1
10	Transmart Rungkut	1
11	Transmart Ngagel	1
12	Pasar Atom	1
<b>Jumlah Total</b>		<b>17</b>

Sumber: Berdasarkan observasi peneliti, (2020).

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan Baskin Robbins memiliki 17 *outlet* yang tersebar di kota Surabaya. Salah satunya di Tunjungan Plaza Surabaya dengan jumlah total 3 *outlet* dalam satu lokasi. Dengan demikian, Tunjungan Plaza merupakan pemilik *outlet* Baskin Robbins terbanyak dibandingkan dengan Ciputra World Mall, Grand City Mall, Pakuwon Trade Center (PTC) atau lokasi yang lainnya. Adapun *outlet* Baskin Robbins di Tunjungan Plaza Surabaya yakni, Baskin Robbins TP1, Baskin Robbins TP3, dan Baskin Robbins TP6.

Tabel 2.

Data Pencapaian Penjualan di Baskin Robbins Tunjungan Plaza Surabaya pada Bulan Januari Desember 2019

No	Outlet	Penjualan (Rp)
1	TP1	926.216.022,-
2	TP3	1.152.618.024,-
3	TP6	436.833.015,-
<b>Jumlah Total</b>		<b>2.515.667.061,-</b>

Sumber: Buku kasir Baskin Robbins Tunjungan Plaza Surabaya tahun 2019.

Berdasarkan tabel 2 memperlihatkan Baskin Robbins TP3 merupakan *outlet* dengan total penjualan terbesar selama periode Januari - Desember 2019, yaitu mencapai Rp. 1.152.618.024. Berdasarkan observasi yang dilakukan

peneliti pada *outlet* Baskin Robbins TP3 hanya memiliki 8 varian rasa es krim, di mana jumlah varian rasa ini jauh lebih sedikit dibandingkan *outlet* Baskin Robbins TP1 yang memiliki 16 varian rasa. Baskin Robbins TP3 memiliki luas bangunan *outlet* yang kecil tanpa adanya fasilitas area tunggu pribadi untuk konsumen yang berkunjung, sedangkan Baskin Robbins TP1 dan Baskin Robbins TP6 memiliki luas *outlet* yang jauh lebih besar dan fasilitas yang memadai seperti meja dan kursi pribadi untuk konsumen.

Pelayanan yang diberikan bertujuan untuk menciptakan kepuasan konsumen di Baskin Robbins TP3, akan tetapi masih ada beberapa keluhan mengenai pelayanan yang diberikan. Hasil wawancara peneliti dengan salah satu konsumen yang berkunjung pada 24 Januari 2020, konsumen Baskin Robbins TP3 mengeluh karena es krim yang diminta tidak tersedia. Salah satu pramuniaga yang bertugas menyarankan konsumen untuk beralih ke *outlet* Baskin Robbins TP1/TP6 atau menunggu terlebih dahulu karena es krim yang diminta akan tersedia setelah stok es krim datang dari *loading dock*. Keadaan ini ditambah dengan tidak ada fasilitas area tunggu pribadi untuk konsumen yang berkunjung, fasilitas tempat duduk di Baskin Robbins TP3 jumlahnya terbatas, dan ukuran *store* kecil dan sempit sehingga konsumen menunggu dengan berdiri. Kualitas pelayanan kurang optimal dapat terlihat apabila *outlet* rame antrian konsumen panjang dan pelayanan yang diberikan lama sehingga membuat kepuasan konsumen berkurang. Kualitas layanan belum maksimal nantinya menjadikan konsumen tidak puas dan tidak merekomendasikan dengan orang lain untuk berkunjung ke *outlet* Baskin Robbins TP3.

Memuaskan konsumen merupakan tugas utama bagi perusahaan untuk mencapai profitabilitas, sebab konsumen yang tidak puas nantinya secara mudah berpindah ke perusahaan lain serta menghabiskan uang mereka ke produk yang lainnya. Usaha yang juga merasakan persaingan yaitu bisnis kuliner *dissert*, di era ini yang paling umum dicari masyarakat yaitu es krim. Nyaris seluruh lingkup pada semua usia suka akan es krim, mulai anak-anak, remaja, dewasa sampai orang tua. Kepuasan pelanggan di definisikan sebagai evaluasi setelah konsumsi, jika alternatif yang telah terpilih setidaknya menutupi maupun melebihi harapan pelanggan. Tjiptono, (2008). Kepuasan konsumen tersebut dapat diwujudkan dengan menggunakan keragaman produk, harga dan kualitas pelayanan. Makin bervariasi jumlah serta macam-macam produk yang dijual pada lokasi, menjadikan konsumen makin merasakan puas jika melaksanakan pembelian pada tempat itu, tidak mengadakan pembelian ditempat lainya dan hal yang sama nantinya akan berulang pada pembelian berikutnya. Tjiptono (2008) mengungkapkan jika keputusan mengenai penempatan produk ada kaitanya pada adanya produk maupun keragaman produk melalui jumlah yang sama serta di lokasi yang begitu sesuai. Hubungannya pada keragaman produk serta perilaku konsumen agar menjalankan keputusan pembelian begitu erat hubungannya dengan kelanjutan penjualan perusahaan. Pernyataan tersebut sesuai dengan penelitian Mantauv (2015) yang membuktikan keragaman produk memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Dari latar, peneliti ingin mencari tahu 1) Pengaruh keragaman produk terhadap kepuasan konsumen di Baskin Robbins TP3 Tunjungan Plaza Surabaya. 2) Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen di Baskin Robbins TP3 Tunjungan Plaza Surabaya, dan 3) Pengaruh keragaman produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen di Baskin Robbins TP3 Tunjungan Plaza Surabaya.

Sesuai penelitian dari Hendro, dkk (2017) tentang kualitas pelayanan dan keragaman produk terhadap kepuasan konsumen pada toko King di Malang yang memperoleh hasil bahwa keragaman produk dan kualitas mempengaruhi kepuasan konsumen. Untuk itu peneliti mengambil judul “Pengaruh Keragaman Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Baskin Robbins TP3 Tunjungan Plaza Surabaya”.

### **H1 : Keragaman Produk (X1) Berpengaruh Terhadap Kepuasan Konsumen (Y)**

Berdasarkan penelitiannya Hendro, dkk (2017) mengatakan keragaman produk secara parsial mempunyai pengaruh yang pasti pada kepuasan konsumen toko King di Malang. Jadi, keragaman produk adalah salah satu faktor dalam kepuasan konsumen. Lalu penelitian yang dikemukakan Mahdi, dkk (2016) dalam penelitian menyatakan keragaman produk mempunyai pengaruh kedua dengan indikatornya adalah kelengkapan produk, merek produk, variasi ukuran produk serta variasi kualitas produk. Sejalan dengan penelitiannya (Sri, 2015) menghasilkan penelitian persepsi keragaman bentuk produk mempunyai pengaruh secara positif serta signifikan pada kepuasan pelanggan. Sejalan dengan Eka, dkk (2017) jika adanya pengaruh positif serta signifikan dari variabel keragaman produk pada kepuasan konsumen.

Uraian diatas, bisa ditarik kesimpulan jika keragaman produk sangat berpengaruh terhadap sebuah produk dan jasa, jika keragaman produk yang disediakan sesuai keinginan konsumen serta memiliki banyak pilihan, jadi konsumen merasa puas. Hal tersebut akan mempengaruhi konsumen untuk membeli kembali karena kepuasan konsumen.

### **H2 : Kualitas Layanan (X2) Berpengaruh Terhadap Kepuasan Konsumen (Y)**

Berdasarkan penelitian dari Basrah & Arifin (2012) membuktikan kualitas produk dan kualitas layanan ada pengaruhnya pada kepuasan konsumen. Jadi, kualitas layanan adalah faktor pada proses kepuasan konsumen. Selanjutnya yang di kemukakan oleh Wildani & Amalia (2017) dalam penelitian menyatakan terdapat pengaruh positif serta signifikan kualitas pelayanan pada kepuasan konsumen dengan cara parsial. Keadaan tersebut artinya makin baik kualitas pelayanan yang ditujukan artinya juga berdampak dengan tingginya kepuasan konsumen. Sejalan dengan penelitian Rustika & Wahyuddin (2014) jika kualitas pelayanan ada pengaruhnya signifikan pada kepuasan konsumen. Dan penelitian dari Alliyah (2017) jika kualitas pelayanan dengan cara bersamaan memberikan kontribusi pada kepuasan konsumen

Dari uraian diatas, maka ditarik kesimpulan jika kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan

konsumen. Artinya setiap perusahaan wajib mempertimbangkan kualitas layanan dengan tujuan untuk konsumen mau membeli produk atau jasa sehingga menyebabkan kepuasan konsumen.

### **H3 : Keragaman Produk (X1) dan Kualitas Layanan (X2) Berpengaruh Terhadap Kepuasan Konsumen (Y)**

Salah satunya untuk meningkatkan kepuasan konsumen di Baskin Robbins TP3 Tunjungan Plaza Surabaya adalah keragaman produk yang disediakan dan kualitas layanan. Hal ini sejalan pada penelitian dilaksanakan oleh Hendro, dkk (2017) jika adanya hubungan antara variabel keragaman produk serta kualitas layanan dengan cara parsial ada pengaruhnya secara signifikan pada kepuasan konsumen. Lalu penelitian dari Novita & Setiowati (2017) memaparkan jika keragaman produk serta kualitas pelayanan memiliki pengaruh pada kepuasan konsumen, yang berarti jika makin banyak keragaman produk yang dijual juga semakin baik kualitas pelayanan yang ada maka makin besar kepuasan konsumen. Didukung penelitian dari Armiro (2019) yang mengatakan terdapat pengaruh pasti dengan keragaman produk serta kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Menurut penelitian Melda, dkk (2015) berpendapat jika secara bersama-sama harga, keragaman produk, serta kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan pada kepuasan konsumen.

Dari penjabaran tersebut, bisa ditarik kesimpulan jika keragaman produk serta kualitas pelayanan berpengaruh pada sebuah produk dan jasa, jika keragaman produk serta kualitas pelayanan yang ada sesuai pada apa yang diinginkan konsumen dan memiliki banyak pilihan yang tersedia, maka konsumen akan merasa puas.

### **METODE PENELITIAN**

Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif asosiatif agar dapat mengukur seberapa jauh pengaruh antar variabel, baik itu variabel bebas ataupun variabel terikat. Variabel independen pada penelitian ini ialah keragaman produk dan kualitas layanan, lalu variabel dependen yaitu kepuasan konsumen.

Populasi pada penelitian ini merupakan konsumen yang sudah melaksanakan pembelian Baskin Robbins TP3 Tunjungan Plaza Surabaya. Pada penelitian ini populasi sampel penelitian berjumlah 100 responden. Rumus pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin, yakni:

$$n = N/Ne^2 1$$

Diketahui bahwa populasi pada penelitian ini berjumlah 1.152.618.024, dengan tingkat preposisi sebesar 10%. Berikut perhitungan jumlah sampel melalui rumus slovin:

$$n = \frac{1.152.618.024}{1.152.618.024 + (0.10)^2}$$
$$n = 99,999 (100) \text{ responden}$$

Melalui rumus Slovin jumlah sampel diketahui sebanyak 100 responden. Diketahui karakteristik populasi yang dipilih oleh penelitian ini yakni : 1) Konsumen yang

sudah melaksanakan pembelian di Baskin Robbins TP3 Tunjungan Plaza Surabaya minimal 1 kali. 2) Responden berusia antara 15 sampai > 40 tahun. Sebab, usia 15 tahun termasuk kelompok usia remaja, sedangkan usia > 40 tahun, kelompok yang menginjak separuh baya. Dengan adanya batasan responden memahami maksud dari kuesioner dan mengisi item kuesioner dengan benar.

Teknik pengambilan sampel yakni *simple random sampling*. Pengumpulan data memakai kuesioner dengan skala likert 1-5 dengan jumlah 24 item pernyataan. Setelah data terkumpul kemudian melakukan teknik analisis data. Teknik analisis data pada penelitian ini memakai regresi linier berganda dengan SPSS 25.0 .

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dari penelitian diperoleh melalui penyebaran sebuah angket yang berjumlah 100 responden. Penyebaran angket yang sudah diisi responden dengan hasil sebagai berikut:

### 1. Karakteristik responden

**Tabel 3. Karakteristik responden**

Karakteristik	Jumlah	Presentase
Usia		
15-20	0	0,0%
21-30	70	70,0%
31-40	30	30,0%
>40	0	0,0%
Jenis kelamin		
Perempuan	66	66,0%
Laki-laki	34	34,0%
Pekerjaan		
PNS	4	4,0%
Pelajar/mahasiswa	39	39,0%
Karyawan	18	18,0%
Ibu rumah tangga	13	13,0%
Lainnya	26	26,0%

Sumber: Diolah peneliti,( 2020)

Berdasarkan tabel 3, menunjukkan bahwa karakteristik responden yang paling dominan melakukan pembelian di Baskin Robbins TP 3 Tunjungan Plaza Surabaya adalah responden dengan rentan usia 21-30 tahun Karena usia 21-30 dianggap remaja dewasa yang suka camilan atau kuliner makanan manis, diduga paling dominan melakukan pembelian di Baskin Robbins TP 3 Tunjungan Plaza Surabaya. Rata-rata didominasi oleh konsumen perempuan presentase 66,05% dan pelajar atau mahasiswa dengan presentase 39,0% karena memiliki waktu panjang untuk menghabiskan waktu jalan-jalan ke *mall* dan suka membeli makanan ringan yaitu *ice cream*.

### 2. Uji Asumsi Klasik

- Uji Normalitas  
Berdasarkan pada SPSS 25.0 terlihat nilai signifikansi 0,200 artinya > 0,05 dikatakan bahwa data terdistribusi normal atau memenuhi syarat normalitas.
- Uji Multikolinieritas  
Berdasarkan hasil uji SPSS 25.0 bisa dikatakan variabel keragaman produk ( $X_1$ ) dan kualitas

layanan ( $X_2$ ) pada kepuasan konsumen (Y) masing-masing memiliki nilai *tolerance* sebanyak 0,612 terbukti semuanya memiliki nilai >0,1. Sedangkan nilai VIF  $X_1$  dan  $X_2$  sebesar 1,635 lebih dari nilai <10 hal ini menyatakan bahwa tidak adanya gejala multikolinieritas.

- Uji Heteroskedastisitas  
Berdasarkan Uji SPSS 25.0 bisa diketahui jika titik-titik menyebar acak serta tidak terbentuk pola serta pada uji Glesjer nilai p  $X_1$  sebanyak 0,251 dan  $X_2$  sebanyak 0,745 yang semuanya >0,05 sehingga pada penelitian ini tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.
- Uji Linieritas  
Berdasarkan Uji SPSS 25.0 bisa dilihat hasil linearitas dibawah ini:

**Tabel 4. Hasil Uji Linieritas**

Varian	Sig. Deviation of Linearity
$X_1 \rightarrow Y$	0,679
$X_2 \rightarrow Y$	0,152

Sumber: Diolah peneliti,( 2020)

Dari tabel 4, ditarik kesimpulan jika antara semua variabel menunjukkan hubungan linearitas karena lebih dari 0,05.

### 3. Regresi Linier Berganda

**Tabel 5. Hasil Regresi Linear Berganda**

Model	Konstanta	Sig.
Konstanta	9,103	0,000
Keragaman Produk	0,292	0,000
Kualitas Layanan	0,180	0,004

Sumber: Diolah peneliti,( 2020)

Berdasarkan tabel diatas, maka didapatkan rumus persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = 9,103 + 0,292X_1 + 0,18X_2 + \epsilon$$

Berdasarkan hasil persamaan regresi linier tersebut, maka bisa didapatkan beberapa pernyataan berikut ini:

- Konstanta 9,103 bernilai positif (+) dapat diartikan apabila variabel bebas yaitu keragaman produk dan kualitas layanan = 0 (tidak ada perubahan) maka nilai variabel kepuasan konsumen sebesar 9,103. Maknanya, apabila kedua variabel bebas yaitu keragaman produk dan kualitas layanan tidak berubah maka tetap adanya kepuasan konsumen disebabkan pengaruh dari variabel diluar penelitian ini.
- Nilai koefisien regresi variabel keragaman produk ( $X_1$ ) dengan jumlah 0,292 nilainya positif (+) artinya bahwa keragaman produk naik satu satuan, jadi kepuasan konsumen nantinya meningkat sebesar 29,2%. Lalu nilai signifikansi besarnya 0,000 membuktikan bahwa keragaman produk bernilai signifikan berarti besar sampel mewakili kebenaran atas jumlah populasi.
- Koefisien regresi variabel kualitas layanan ( $X_2$ ) sebesar 0,180 bernilai positif (+) yang berarti jika kualitas

layanan naik satu satuan, maka kepuasan konsumen akan meningkat sebesar 18%. Sedangkan nilai signifikansi sebesar 0,004 menunjukkan bahwa kualitas layanan bernilai signifikan yang artinya besar sampel mewakili kebenaran dari jumlah populasi.

**Pengaruh Keragaman Produk (X1) terhadap Kepuasan Konsumen (Y)**

**Tabel 6. Hasil Uji T H1**

Model	Koefisien regresi	T Hitung	t-Tabel	Sig.
Keragaman Produk	0,292	4,264	1,66071	0,000

Sumber: Diolah peneliti,( 2020)

Hasil uji t dalam variabel keragaman produk (X1) menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000 tidak lebih dari 0,05 yang bermakna signifikan dan nilai t hitungnya lebih banyak dibandingkan t tabelnya (4,264>1,66071). Maka kesimpulan yang diambil yakni keragaman produk (X1) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y), sehingga hipotesis pertama dapat diterima.

Keragaman produk ialah kategori barang-barang (produk) yang terdapat pada toko serta jeni - jenis barang dagangan (produk) bisa miliki keluasan yang sesuai, menurut pendapat Utami (2006). Keragaman produk adalah banyaknya item pilihan pada tiap-tiap kategori. Di Baskin Robbins TP 3 Tunjungan Plaza Surabaya memiliki keragaman produk yang luas bisa dimaksudkan memiliki kedalaman yang sesuai. Hal ini dapat dilihat dari konsep unik dimana Baskin Robbins menawarkan rasa es krim yang berbeda setiap harinya selama 31 hari. Pilihan rasa telah berkembang dan mencakup lebih dari 1.300 rasa di daftar menu yang disediakan. Baskin Robbins terus menjadi pemimpin inovasi dalam industri es krim. Pada tahun 2009, *franchise* ini memperkenalkan jajaran pilihan BRight Choices® pilihan yang terbaik untuk para konsumen, yaitu *yogurt* beku yang memiliki rasa ringan, rendah lemak, tanpa tambahan gula dan rasa es krim tanpa susu. Baskin Robbins juga terus menawarkan “*Flavour of the Month*” baru setiap bulan, sehingga para konsumen selalu memiliki sesuatu yang baru untuk dicoba dengan sendok merah muda ikonik khas Baskin Robbins.

Di Baskin Robbins TP 3 Tunjungan Plaza Surabaya, keragaman produk dapat dilihat dari 1) tersedia beraneka macam rasa dan jenis *topping ice cream*. 2) Merupakan merek *Ice cream* yang sudah terkenal. 3) Pilihan ukuran *Ice cream* yang ditawarkan bervariasi. 4) Jenis *Ice cream* dan ukuran yang ditawarkan lengkap. 5) Kualitas *Ice cream* yang ditawarkan sesuai keinginan, dan 6) ketahanan *Ice cream* dapat tahan lama. Keragaman produk mempunyai pengaruh positif pada kepuasan konsumen, berarti jika produk *Ice cream* yang dijual semakin beragam maka akan meningkatkan kepuasan konsumen Baskin Robbins TP 3 Tunjungan Plaza Surabaya .

Hasilnya sesuai pada hasil penelitian yang dilaksanakan oleh Wildani & Amalia, (2017) membuktikan jika makin beragam produk yang dijual juga nantinya meningkatkan kepuasan konsumen di Bakso Kabut Bu Juhairiyah. Hasil penelitian ini sesuai pada pernyataan

Tjiptono (2005) menjelaskan jika keputusan tentang meletakkan produk ada kaitan pada ketersediaan produk atau keragaman produk dengan jumlah yang sesuai serta pada tempat yang tepat. Makin beragamnya jumlah serta jenis produk yang dijual pada suatu tempat nantinya konsumen merasa puas. Hasil ini juga didukung oleh penelitian Mantauv (2015) yang membuktikan keragaman produk mempunyai pengaruh positif signifikan pada kepuasan konsumen. Sesuai pada penelitian Eka, dkk (2017) bahwa adanya pengaruh positif juga signifikan dari variabel keragaman produk terhadap kepuasan konsumen.

Berdasarkan hasil penelitian dan didukung pada penelitian yang sebelumnya, pada penelitian ini bisa ditarik kesimpulan jika H2 diterima variabel keragaman produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Baskin Robbins TP 3 Tunjungan Plaza Surabaya .

**Pengaruh Kualitas Layanan (X2) terhadap Kepuasan Konsumen(Y)**

**Tabel 7. Hasil Uji T H2**

Model	Koefisien regresi	T Hitung	t-Tabel	Sig.
Kualitas Layanan	0,18	2,960	1,66071	0,004

Sumber: Diolah peneliti,( 2020)

Hasil uji t pada variabel kualitas layanan (X2) menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,004 tidak lebih dari 0,05 yang bermakna signifikan serta nilai t hitung lebih banyak dibandingkan t tabel (2,960>1,66071). Maka kesimpulan yang diambil yakni kualitas layanan (X2) berpengaruh pada kepuasan konsumen (Y), sehingga hipotesis kedua dapat diterima. Penelitian ini bertujuan mengetahui besaran pengaruh dari kualitas layanan pada kepuasan konsumen di Baskin Robbins TP 3 Tunjungan Plaza Surabaya.

Kualitas layanan mempunyai lima indikator pengukuran adalah *Tangible, Reliability, Responsiveness Assurance* dan *Empathy*. Kualitas layanan di Baskin Robbins TP 3 Tunjungan Plaza Surabaya dapat dilihat dari 1) *Outlet* mudah ditemukan. 2) Fasilitas pelengkap yang disediakan (kursi, meja, wastafel, dll), bersih dan dalam keadaan baik. 3) Pramuniaga memberikan layanan kepada konsumen sesuai dengan SOP dan membantu menyelesaikan *complain* yang diajukan konsumen dengan ramah tanggap dan cepat. 4) Pramuniaga segera tanggap membantu ketika ada yang membutuhkan dan tidak membiarkan lama berdiri, ketika tempat penuh. 5) Pramuniaga memiliki pengetahuan layanan purna jual / *after sales* dengan baik, kebersihan dan *kesegaran Ice cream* yang disediakan terjaga. 6) Pramuniaga memberikan pelayanan yang sepadan tidak melihat status sosial serta memberikan perhatian ke konsumen ketika membutuhkan bantuan.

Hal ini membuktikan jika makin baik kualitas pelayanan yang ada nantinya meningkatkan kepuasan konsumen di Baskin Robbins TP 3 Tunjungan Plaza Surabaya. Hasil ini sesuai dengan pernyataan Tjiptono dalam Sunyoto (2012) menegaskan jika kualitas maupun mutu pada industri jasa pelayanan merupakan suatu

penyajian produk maupun jasa tepat ukurannya berlaku pada tempat produk itu berada serta penyampaian seharusnya sama sesuai dengan yang diinginkan. Jika harapan konsumen bisa terlaksana maka akan menjadikan kepuasan dalam diri konsumen. Penelitian Madiha (2010:1) menjelaskan variasi produk ialah faktor terpenting saat membuat keputusan pembelian. Hasil penelitian ini diperkuat penelitian dari Riyanti (2013) yang menjelaskan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh besar pada kepuasan konsumen. Sepemikiran pada penelitian yang dilaksanakan Alliyah (2017) jika kualitas pelayanan dengan cara bersamaan memberikan kontribusi terhadap kepuasan konsumen.

Berdasarkan hasil penelitian, serta didukung dari penelitian sebelumnya, jadi pada penelitian ini bisa disimpulkan jika H2 diterima yaitu kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Baskin Robbins TP 3 Tunjungan Plaza Surabaya.

### Pengaruh Keragaman Produk (X1) dan Kualitas Layanan (X2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y)

Tabel 8. Hasil Uji F

ANOVA <sup>a</sup>					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	339,355	2	169,677	34,897	.000 <sup>b</sup>
Residual	471,635	97	4,862		
Total	810,990	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber: Data diolah oleh peneliti, (2020)

Nilai F hitung dapat diketahui sejumlah 34,897 lebih dari F tabel yakni 3.09 melalui tingkat signifikan 0,000 < 0,005 hingga bisa dikatakan jika keragaman produk serta kualitas layanan ada pengaruhnya secara simultan terhadap kepuasan konsumen, sehingga hipotesis ketiga dapat diterima. Keragaman produk dan kualitas layanan adalah komponen terpenting dalam sebuah kepuasan konsumen. Terpenuhinya keragaman produk bagi pelanggan dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Pemberian kualitas layanan yang didapatkan berpengaruh pada kepuasan konsumen. Hal ini yang menandakan bahwa konsumen akan puas apabila produk yang tersedia banyak pilihan dan kualitas layanan yang dijadikan kebutuhan.

Kepuasan konsumen memiliki tiga indikator pengukuran yaitu sesuai harapan, minat berkunjung kembali dan kesediaan merekomendasi. Kepuasan konsumen di Baskin Robbins TP 3 Tunjungan Plaza Surabaya dapat dilihat dari 1) puas dengan cita rasa *ice cream* yang disediakan serta keamanan, kenyamanan, dan kebersihan *store*, 2) Akan berkunjung kembali dan memesan kembali menu baru, dan 3) merekomendasi pada orang lain untuk berkunjung serta memberikan persuasi positif pada orang lain tentang Baskin Robbins TP3 Tunjungan Plaza Surabaya.

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen sesudah memiliki perbandingan dengan apa yang dia peroleh serta keinginannya menurut Umar (2015:65). Seorang konsumen, ketika merasakan kepuasan melalui nilai yang diberikan atas produk maupun jasa, begitu besar sesuatu yang akan terjadi untuk menjadi

pelanggan pada waktu cukup lama. Kepuasan konsumen adalah suatu penilaian emosional dari konsumen sesudah menggunakan suatu produk, yang mana harapan serta kebutuhan konsumen yang memakai terlaksana (Daryanto & Setyobudi, 2014),

Berdasarkan hasil penelitian tersebut juga didukung dari penelitian terdahulu, jadi pada penelitian ini bisa ditarik kesimpulan jika H3 diterima yakni kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Baskin Robbins TP 3 Tunjungan Plaza Surabaya. Berdasarkan dari data hasil penelitian yang didukung dari teori dan penelitian terdahulu jadi bisa disimpulkan jika H3 diterima ialah keragaman produk serta kualitas layanan berpengaruh pada kepuasan konsumen di Baskin Robbins TP 3 Tunjungan Plaza Surabaya

### Analisis Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Tabel 9. Hasil Uji Analisis Determinasi

R Square	Adjusted R squares
	0,406

Sumber: Diolah Peneliti, (2020)

Hasil analisis SPSS 25.0 *model summary* menunjukkan besarnya Adjusted R Square sebesar 0.406 atau 40.6% hingga variabel keragaman produk dan kualitas layanan memiliki kontribusi untuk menjelaskan variabel kepuasan konsumen sebesar 40.6% dan selisihnya sebesar 59,4% digambarkan dari variabel lain yang bukan dalam penelitian ini.

### KESIMPULAN

Dari hasil analisis data mengenai pengaruh keragaman produk serta kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen di Baskin Robbins TP3 Tunjungan Plaza Surabaya, dapat diambil simpulan yakni:

1. Keragaman produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.
2. Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.
3. Keragaman produk dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

### DAFTAR PUSTAKA

- Botti, S. & Iyengar, S.S. (2006). The Dark Side of Choice: When Choice Impairs Social Welfare. *Journal of Public Policy & Marketing*, 25(1), pp.24–38.
- Basrah saidani, Samsul Arifin. (2012). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli Pada Ranch Market. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*, Vol. 3, No. 1.
- Daryanto, & Setyobudi, I. 2014. *Konsumen dan pelayanan prima*. Yogyakarta:Gava Media.
- Febriana, E. K., Yulianeu, Y., Harini, C., & Warso, M. M. (2017). Pengaruh Keragaman Produk, Kualitas

- Produk Dan Lokasi Penjualan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Warung Makan Bu Sur). *Journal of Management*, 3(3).
- Groover P, Mikel. 2010. *Fundamentals of Modern Manufacturing: Materials, Process, and systems 4th Edition*. London: John Wiley Sons, Inc
- <https://www.jpnn.com/news/bisnis-kuliner-di-surabaya-tumbuh-pesat> (diakses pada 21 januari 2020) .
- <https://jatim.bps.go.id/statictable/2019/10/08/1578/jumlah-rumah-makan-restoran-di-provinsi-jawa-timur-menurut-kabupaten-kota-2014-2018.html> (diakses pada 7 Februari 2020).
- Iriyanti, Emik, Nurul Qomariah dan Akhmad Suharto. (2016). Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Depot Mie Pangsit Jember. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia Vol 2. No. 1 Juni 2016*.
- Korbaffo, Y. A., & Opat, D. (2019). Pengaruh Keragaman Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di HEPI Swalayan Kefamenanu. *Inspirasi Ekonomi: Jurnal Ekonomi Manajemen*, 1(02), 1-10.
- Mantauv, Citra Suci. (2015). Pengaruh Harga Dan Keragaman Produk Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Apresiasi Ekonomi*, Volume 3 No.1.
- Nasution, M.N. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu: Total Service Management*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Philip dan Kevin Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Riyanti. (2013). Pengaruh Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Martabak Kirana Di Kabupaten Sleman. *Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Yogyakarta*, Vol. 2 No.2.
- Runtuuwu, Johannes Gerardo, Sem Oroh dan Rita Taroreh. (2014). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Cafe Dan Resto Cabana Manado. *Jurnal EMBA*, Vol.2 No.3 September 2014, Hal. 1803-1813.
- Sri Wilujung. (2015). Pengaruh Keragaman Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Modern Indomaret Kecamatan Sukun Kota Malang. Vol (11),2.
- Sari, N., & Setiyowati, S. (2017). Pengaruh Keragaman Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di PB Swalayan Metro. *Jurnal Manajemen Magister Darmajaya*, 3(02), 186-199.
- Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Umar, Husein, 2015. *Metode Penelitian*. Salemba Empat, Jakarta.
- Zaffou, Madiha. 2010. *The Effect of Variety Offering on Demand and Supermarket Competition*.