

## ABSTRAK

**Murniati 2024, *Pengaruh Keragaman Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Citra Cosmetic di Kabupaten Gowa. Skripsi.* Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh Moh. Aris Pasigai dan Syarthini Indrayani.**

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan tujuan untuk mengetahui dan menganalisis “Pengaruh Keragaman Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Citra Cosmetic di Kabupaten Gowa”. Populasi dalam penelitian ini yaitu konsumen Toko Citra Cosmetic di Kabupaten Gowa yang berjumlah 1.450 konsumen dengan menggunakan rumus Slovin untuk menentukan jumlah sampel yaitu sebanyak 94 responden. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif yang diperoleh dari kuesioner yang dibagikan dan berhubungan dengan masalah yang diteliti. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi dan pembagian kuesioner. Dalam penelitian ini sumber data yang digunakan dalam pengumpulan data mencakup data primer dan data sekunder. Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode Skala Likert. Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan perhitungan statistik melalui aplikasi Statistical Package for the Social Science (SPSS) versi 29 mengenai pengaruh keragaman produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Toko Citra Cosmetic di Kabupaten Gowa, diperoleh hasil bahwa keragaman produk memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dibuktikan dengan nilai Sig.  $0,001 < 0,05$  dan nilai thitung  $26,581 > 1,986$ . Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dibuktikan dengan nilai Sig.  $0,001 < 0,05$  dan nilai thitung  $4,065 > 1,986$ , sehingga dapat dikatakan bahwa hipotesis dalam penelitian ini diterima.

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

## ABSTRACT

***Murniati 2024, The Influence of Product Diversity and Service Quality on Consumer Satisfaction at the Citra Cosmetic Store in Gowa Regency. Thesis. Department of Management, Faculty of Economics and Business, Muhammadiyah University of Makassar. Supervised by Moh. Aris Pasigai and Syarthini Indrayani.***

This is a type of quantitative research aimed at identifying and analyzing the “Effect of Product Diversity and Quality of Service on Customer Satisfaction on Cosmetic Imaging Stores in Gowa Prefecture”. The type of data used in this study is quantitative data obtained from the shared questionnaire and related to the problem studied. In this study, the data sources used in data collection include primary data and secondary data. The research instrument used in this study uses the Likert Scale method. Based on the results of the study using statistical calculations through the application Statistical Package for the Social Science (SPSS) version 29 on the impact of product diversity and quality of service on consumer satisfaction in the Cosmetic Image Shop in Gowa district, the results were obtained that the diversity of product has a positive and significant influence on customer satisfaction proved with a Sig. value  $0.001 < 0.05$  and a thitung value  $26.581 > t_{tables} 1.986$ . Quality of service also had a positive influence and significant impact on the satisfaction of consumers proved with the Sig. rating  $0.001 < 0.05$ , and the thitung value  $4.065 > t_{tables} 1.986$ , so it can be concluded that the hypothesis in this study is acceptable.

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

