

**PENGARUH KENYAMANAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN KERAGAMAN  
PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT. INDOMETRO  
SURYA ANDOLA KOTA METRO**

**Melinda Putri Choirunisa<sup>1</sup>, Suryadi<sup>2</sup>, Nani Septiana<sup>3</sup>**

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Email: [melindaptrch@gmail.com](mailto:melindaptrch@gmail.com)

**ABSTRAK**

Saat ini konsumen cenderung memilih perusahaan karena kelebihanannya, baik itu lingkungan yang lebih nyaman, pelayanan yang lebih baik, atau produk yang lebih lengkap, sehingga perusahaan harus dapat mewujudkannya dengan menyediakan lingkungan dan layanan yang tidak dimiliki oleh pesaing. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui tingkat kenyamanan pelanggan, kualitas pelayanan, dan keragaman produk serta kepuasan konsumen PT. Indometro Surya Andola Kota Metro. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *explanatory survey*. Jenis penelitian adalah penelitian kuantitatif dengan objek penelitian adalah kenyamanan, kualitas pelayanan, dan keragaman produk serta kepuasan konsumen. Populasi penelitian adalah konsumen PT. Indometro Surya Andola Kota Metro dengan jumlah sampel yang diambil sebanyak 96 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner. Alat analisis yang digunakan adalah menggunakan analisa kualitas data dan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kenyamanan, kualitas pelayanan, dan keragaman produk baik secara parsial maupun secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, maka disarankan kepada perusahaan untuk meningkatkan kenyamanan, kualitas pelayanan serta keragaman produk mengingat hal tersebut memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen.

**Kata Kunci:** kenyamanan, kualitas pelayanan, keragaman produk, kepuasan konsumen.