

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh promosi sosial media, keberagaman produk, dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Envio Store.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Populasi penelitian adalah pelanggan yang berbelanja atau membeli produk di Envio Store dengan jumlah sampel 98 responden. Proses pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling*, yaitu pemilihan sampel dengan kriteria yang telah ditentukan. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda. Data penelitian bersumber dari data primer melalui penyebaran kuesioner dengan menggunakan bantuan *google form*.

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda diketahui bahwa promosi sosial media berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan karena pembuatan konten yang dilakukan Envio Store dapat menarik dan juga membantu konsumen dalam memberikan informasi mengenai produk yang dijual dan promo-promo yang tersedia. Keberagaman produk berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan Envio Store karena variasi produk yang disediakan Envio Store tidak menjamin pelanggan menemukan produk yang diinginkan. Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Envio Store karena layanan yang diberikan karyawan Envio Store dapat memudahkan pelanggan dalam memahami produk yang tersedia dengan baik

Kata kunci : promosi sosial media, keberagaman produk, pelayanan, kepuasan pelanggan

ABSTRACT

This research aims to determine and analyze the effect of social media promotion, product variety, and service on customers' satisfaction with Envio store.

The research applies quantitatively. The population consists of customers who are shopping or buy products at Envio store. The data collection technique used purposive sampling with 98 respondents as the sample. Furthermore, the data analysis technique used multiple linear regression. The data were primary with a questionnaire as the instrument. The questionnaires were distributed through Google Forms.

Due to the result of multiple linear regression, the result indicates that media social promotion has a positive and significant effect on the customers' satisfaction at Envio store. It is because of the content making by Envio store can interact and help consumers in knowing some information about the product and available promo. However, product variation has a positive and insignificant effect on the customers' satisfaction at Envio store. The product variation does not guarantee the customers find the product they want. In contrast, service has a positive and significant effect on the customers' satisfaction at Envio store. The service can ease the customers in understanding available products well.

Keywords: *social media promotion, product variation, service, and customers' satisfaction.*

I certify that this translation is true and accurate. Prepared by a professional translator. This translation is provided on this day 27/2/25

M. Faisol, S.Pd., M.Pd
STIBOL Language Center
Menur Puncungan 30 Surabaya 60118 Indonesia