

ABSTRAK

Bisnis dalam bidang kuliner merupakan salah satu bisnis yang saat ini berkembang dengan pesat, salah satunya bisnis berupa *coffee shop*. Keberadaan *coffee shop* yang kini sudah sangat menjamur dan sudah menjadi kebutuhan gaya hidup bagi hampir semua kalangan menyebabkan persaingan menjadi ketat. Salah satu *coffee shop* yang terhitung baru merambah dunia kuliner yakni Cahaya Kopi. Sejak bulan Mei 2021 Cahaya Kopi memiliki jumlah pelanggan yang terhitung banyak, salah satunya dikarenakan kualitas pelayanan dan produk yang mereka miliki. Melihat hal tersebut penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan dan variasi produk terhadap minat beli ulang melalui Kepuasan Konsumen sebagai variabel intervening.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif, menggunakan teknik *non probability* sampling dengan total sampling sebanyak 389 responden. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada konsumen yang pernah berkunjung ke Kedai Sinar Cahaya Kopi di Kota Bekasi. Metode analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah SEM-PLS dan diolah menggunakan Software SmartPLS3.0.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif, variabel kualitas pelayanan berada pada kategori Puas, variasi produk pada kategori Puas, Kepuasan Konsumen pada kategori cukup Puas, dan minat beli ulang pada kategori Puas. Penelitian ini menyimpulkan bahwa berdasarkan hasil uji hipotesis yang telah dilakukan, ditemukan bahwa kualitas pelayanan dan variasi produk masing-masing berpengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen, kualitas pelayanan dan variasi produk masing-masing berpengaruh secara positif terhadap minat beli ulang, kualitas pelayanan dan variasi produk berpengaruh secara positif terhadap minat beli ulang melalui Kepuasan Konsumen sebagai variabel intervening pada Kedai Sinar Cahaya Kopi.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Variasi Produk, Minat Beli Ulang, Kepuasan Konsumen.