

RINGKASAN

Penelitian ini berjudul **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keragaman Produk, Dan Pengalaman Pelanggan Terhadap Minat Pembelian Ulang dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi (Pada Rumah Makan Pananjung 3 Kecamatan Rajapolah Tasikmalaya)**. Tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan yang diukur menggunakan lima dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*, serta untuk menganalisis pengaruh keragaman produk dan pengalaman pelanggan terhadap minat pembelian ulang dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi pada Rumah Makan Pananjung 3 Kecamatan Rajapolah Tasikmalaya. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan rumah makan Pananjung 3. Implikasi penelitian ini yaitu Berdasarkan hasil penelitian *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, keragaman produk, dan pengalaman pelanggan mempunyai pengaruh yang positif terhadap minat pembelian ulang. Hal ini harus menjadi perhatian pemilik Rumah Makan Pananjung 3 Rajapolah Tasikmalaya untuk terus meningkatkan pelayanan terbaik bagi para pelanggan yang berkunjung. Beberapa saran dari responden kebanyakan tentang peningkatan fasilitas fisik seperti lebih diperhatikan lagi kebersihan dari toilet yang ada di tempat tersebut, sehingga para pengunjung dapat nyaman memakai fasilitas toilet yang disediakan. Banyak juga responden yang memberikan saran untuk menambah menu-menu makanan baru sehingga lebih inovatif dan pelanggan akan lebih banyak pilihan untuk memesan makanan di rumah makan Pananjung 3.

Kata kunci : kualitas pelayanan, keragaman produk, pengalaman pelanggan, kepuasan pelanggan, dan minat pembelian ulang.

SUMMARY

*This research entitled *The Influence of Service Quality, Product Diversity, And Customer Experience On Repurchase Intention With Customer Satisfaction As Mediation Variable (At Pananjung 3 Restaurant Rajapolah Tasikmalaya)*. The purpose of this study is to analyze the influence of service quality measured using five dimensions of tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, and to analyze the effect of product diversity and customer experience on repurchase intention with customer satisfaction as mediation variable at Pananjung 3 Restaurant Rajapolah Tasikmalaya. The implication of this research is Based on tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy, product diversity, and customer experience have a positive influence on repurchase interest. This should be the attention of the owner of Restaurant Pananjung 3 Rajapolah Tasikmalaya to continue to improve the best service for customers who visit. Some suggestions from respondents are mostly about enhancement physical facilities such as more attention to cleanliness of the existing toilet in the place, so that visitors can comfortably use toilet facilities provided. Many respondents also advise to add new food menus so that more innovative and customers will be more options to order food at Pananjung 3 restaurant.*

Keywords: *service quality, price perception, customer experience, customer satisfaction, repurchase intention*