

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi melalui variasi produk dan kualitas layanan terhadap *repurchase intention*. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jumlah 92 responden pelanggan TB Triguna dengan menggunakan teknik *simple random sampling*. Teknik pengumpulan data yaitu menggunakan kuesioner dan analisis data yang digunakan yaitu menggunakan SmartPLS (SEM). Teknik analisis yang digunakan yaitu uji *path analysis* dengan tujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi melalui variabel variasi produk dan kualitas layanan terhadap *repurchase intention*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variasi produk dan kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap *repurchase intention* dimediasi kepuasan pelanggan. Dengan masing-masing nilai *p-value* < 0,05 sehingga kelima hipotesis diterima dan menunjukkan bahwa variabel *repurchase intention* dan kepuasan pelanggan mampu dijelaskan oleh variabel variasi produk dan kualitas layanan secara keseluruhan sebesar 89,7% Dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain diluar model penelitian ini sebesar 10,3%.

Kata Kunci: Variasi Produk, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Repurchase Intention