

ABSTRACT

Based on the results of the study, it is known that there are problems related to consumer satisfaction caused by the taste of the drinks produced is not optimal and the packaging of the drinks is not good. The purpose of this study was to determine how much influence the quality of coffee beverage products on consumer satisfaction.

The method used in this research is quantitative with descriptive research type. The types of data needed for this research are primary data and secondary data. Sampling using the slovin formula with the number of respondents as many as 59 respondents, visitors from Adieu Cafe. Then for data processing using SPSS software.

Based on the data obtained from the results of the study, that there is a positive effect of implementing the quality of coffee beverage products on consumer satisfaction. The contribution or influence of the quality of coffee beverage products on consumer satisfaction is 48.1% while the remaining 51.9% is determined by other factors outside the study.

The obstacle faced by Adieu Café is the large number of competitors because the rise of the coffeeshop business makes the competition even tougher. The quality of the taste of coffee becomes an obstacle if it is not able to maintain the manufacturing process, the manufacture of coffee drinks must maintain the consistency of the ingredients and use the appropriate dose. Efforts to overcome obstacles are to make a comfortable layout with a unique concept so that consumers feel comfortable in Adieu Café so that consumers will not feel bored.

Keywords : coffee drink product quality, consumer satisfaction

ABSTRAK

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa terdapat permasalahan sehubungan dengan kepuasan konsumen yang disebabkan oleh rasa dari minuman yang dihasilkan kurang maksimal dan kemasan pada minuman kurang bagus. Tujuan penelitian ini dilakukan agar mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas produk minuman kopi terhadap kepuasan konsumen.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Jenis data yang dibutuhkan untuk penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Pengambilan sampel menggunakan rumus slovin dengan jumlah responden sebanyak 59 responden pengunjung dari *Adieu Cafe*. Kemudian untuk pengolahan data menggunakan *software SPSS*.

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian, bahwa terdapat pengaruh positif pelaksanaan kualitas produk minuman kopi terhadap kepuasan konsumen. Kontribusi atau pengaruh kualitas produk minuman kopi terhadap kepuasan konsumen adalah sebesar 48,1% sedangkan sisanya sebesar 51,9% ditentukan oleh faktor-faktor lain di luar penelitian.

Hambatan yang dihadapi oleh *Adieu Café* yaitu banyaknya pesaing karena maraknya bisnis *coffeeshop* membuat persaingan semakin berat. Kualitas rasa kopi menjadi sebuah kendala apabila tidak mampu untuk menjaga proses pembuatan, pembuatan minuman kopi harus menjaga konsistensi bahan dan menggunakan takaran yang sesuai. Upaya dalam mengatasi hambatan yaitu membuat tata ruang yang nyaman dengan konsep yang unik agar konsumen merasa nyaman berada di *Adieu Café* sehingga konsumen tidak akan merasa bosan.

Kata Kunci : Kualitas Produk Minuman Kopi, Kepuasan Konsumen

RINGKESAN

Dumasar kana hasil panilitian, dipikanyaho yén aya masalah anu aya hubunganana sareng kapuasan konsumen disababkeun ku rasa inuman anu dihasilkeun henteu optimal sareng bungkus inuman na henteu saé. Tujuan tina panilitian ieu nyaéta pikeun nangtukeun sabaraha pangaruh kualitas produk inuman kopi kana kapuasan konsumen.

Métode anu digunakeun dina ieu panalungtikan nyaéta kuantitatif kalayan jinis panalungtikan deskriptif. Jenis data anu diperyogikeun pikeun ieu panalungtikan nyaéta data primér sareng data sekundér. Sampling ngagunakeun rumus slovin kalayan jumlah réspodén saloba 59 réspodén, anu sumping ti Adieu Cafe. Teras kanggo ngolah data nganggo parangkat lunak SPSS.

Dumasar kana data anu dicandak tina hasil panilitian, yén aya pangaruh positip tina nerapkeun kualitas produk inuman kopi kana kapuasan konsumen. Kontribusi atanapi pangaruh kualitas produk inuman kopi kana kepuasan konsumen nyaéta 48,1% sedengkeun sésana 51,9% ditangtukeun ku faktor-faktor sanés anu aya diluar pangajian.

Halangan anu disanghareupan ku Adieu Café mangrupikeun seueur pesaing kusabab naékna bisnis coffeeshop ngajantenkeun persaingan langkung sesah. Kualitas rasa kopi janten halangan upami henteu tiasa ngajaga prosés pembuatan, pembuatan minuman kopi kedah ngajaga konsistén bahan sareng nganggo dosis anu saluyu. Usaha pikeun ngungkulan halangan nyaéta nyieun tata ruang anu raoseun kalayan konsép unik sahingga konsumén ngaraos raoseun di Adieu Café sahingga konsumen moal ngaraos bosen.

Konci : Kualitas Produk Inuman Kopi, Kapuasan Konsumen