

ABSTRAK

Kopi menjadi salah satu minuman populer di Indonesia. Mulai dari anak muda hingga orang tua menyukai minuman yang di buat dengan kopi ,Hal itu pun mendorong konsumsi kopi di dalam negeri cukup besar. Dalam perjalanannya tentu segmentasi pasar produk kopi terutama es kopi yang dipasarkan di Indonesia menjadi incaran para pengusaha karena dapat dianggap sangat potensial mengingat beberapa faktor pendorong konsumsi salah satunya adalah iklim tropis yang memiliki kecenderungan untuk mengkonsumsi produk minuman manis yang bernuansa dingin dan segar. Salah satu penjual kopi yaitu Kopi kenangan yang termasuk termasuk dalam salah satu brand kopi susu kekinian yang didirikan pada tahun 2017 oleh Edward Tirtanata, James Prananto dan Cynthia Chaerunnisa yang hanya dalam waktu 8 bulan bisa berhasil BEP (Break Event Point). Kopi Kenangan telah berhasil membentuk citra produknya sebagai produk minuman kopi yang merakyat dengan harga yang murah. Dengan melakukan diferensiasi kopi kenangan berhasil membangun sebuah kesadaran pada benak konsumen bahwa minum kopi murni tidak lah mahal. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui besarnya pengaruh Diferensiasi Produk terhadap Kepuasan pelanggan, serta untuk mengetahui besarnya pengaruh Harga terhadap kepuasan pelanggan. Serta besarnya pengaruh Diferensiasi Produk dan Harga terhadap kepuasan pelanggan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode analisis deskriptif dan verifikatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan dengan jumlah responden 88 orang. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis Regresi dengan menggunakan bantuan software SPSS 21.0. Berdasarkan analisis hasil penelitian , diperoleh temuan sebagai berikut : Diferensiasi Produk berada pada kategori baik . Sedangkan Harga berada pada kriteria baik dan Kepuasan pelanggan berada pada kategori cukup baik. Secara parsial Harga paling berpengaruh terhadap Kepuasan pelanggan juga Diferensiasi Produk berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. Selanjutnya secara simultan Diferensiasi Produk dan Harga berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan..

Kata kunci : Diferensiasi Produk, Harga, Kepuasan Pelanggan