

ABSTRACT

CONSUMER PREFERENCES AND SATISFACTION COFFEE DRINKS AT DR. KOFFIE CAFE BANDAR LAMPUNG

BY

Novela Cicilea Utami

The purpose of this study is to determine consumer preferences, purchasing patterns and consumer satisfaction of coffee drinks in DR. Koffie. This research was conducted using survey method at DR. Koffie café. The number of research samples was 50 respondents. The collection is carried out from November 2022 to March 2023. Data analysis methods are conjoint analysis, quantitative descriptive, Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA) methods. The results of this study are the attributes of coffee drinks that are liked and desired by coffee drink consumers in DR. Koffie, namely the price of IDR <20,000 with a strong taste, V60 flavor variant type and cold serving type, then the pattern of consumer purchases of coffee drinks in DR. Koffie with the frequency of purchasing coffee drinks is 1 time a month by 46%, the amount of consumption in one purchase of coffee beverage consumers is 1 cup by 43%, the variant of coffee drinks consumed by consumers is john's milk coffee by 66%, who buy other types of food at DR. Koffie is only 21%, consumers spend time in DR. Koffie which is 3 hours period of 34%, The arrival of consumers to DR. Koffie is coming with a group of 70%, and those who aim to hang out are 74%. Coffee drink consumer satisfaction at DR. Koffie is in the very satisfied category.

Key words: Coffee drink DR. Koffie, Conjoin Analysis, CSI, IPA

ABSTRAK

PREFERENSI DAN KEPUASAN KONSUMEN MINUMAN KOPI DI KAFE DR. KOFFIE BANDAR LAMPUNG

OLEH

Novela Cicilea Utami

Tujuan penelitian ini mengetahui preferensi konsumen, pola pembelian dan kepuasan konsumen minuman kopi di DR. Koffie. Penelitian ini dilakukan menggunakan metode survei di kafe DR. Koffie. Jumlah sampel penelitian 50 orang responden. Pengumpulan dilakukan pada bulan November 2022 hingga Maret 2023. Metode analisis data yaitu analisis konjoin, deskriptif kuantitatif, *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil penelitian ini adalah atribut-atribut minuman kopi yang disukai dan diinginkan oleh konsumen minuman kopi di DR. Koffie yaitu harga Rp <20.000 dengan rasa yang kuat, jenis varian rasa V60 dan jenis penyajian yang dingin lalu pola pembelian konsumen minuman kopi di DR. Koffie dengan frekuensi pembelian minuman kopi adalah 1 kali dalam sebulan sebesar 46%, jumlah konsumsi dalam sekali pembelian konsumen minuman kopi yaitu 1 cup sebesar 43%, varian minuman kopi yang dikonsumsi konsumen yaitu kopi susu john sebesar 66%, yang membeli jenis makanan lain di DR. Koffie hanya 21%, konsumen menghabiskan waktu di DR. Koffie yaitu kurun waktu 3 jam sebesar 34 %, kedatangan konsumen ke DR. Koffie adalah datang bersama rombongan sebesar 70%, serta yang bertujuan untuk nongkrong adalah 74%. Kepuasan konsumen minuman kopi di DR. Koffie berada pada kategori sangat puas.

Kata Kunci : Minuman kopi DR. Koffie, Analisis Konjoin, CSI, IPA