

ABSTRAK

ANALISIS KEPUASAN DAN TINGKAT LOYALITAS KONSUMEN KOPI (STUDI KASUS PADA COFFEE SHOP XXX SULTAN AGUNG) DI KOTA BANDAR LAMPUNG

Oleh

Nathaneilando Ardiansyah

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan konsumen *coffee shop* terhadap kualitas Kopi 20 Sultan Agung di Kota Bandar Lampung, dan tingkat loyalitas konsumen *coffee shop* terhadap Kopi 20 Sultan Agung di Kota Bandar Lampung. Penelitian ini dilaksanakan di Kopi XXX Sultan Agung, menggunakan metode studi kasus. Pengumpulan data dilakukan pada bulan September hingga Oktober 2023. Metode analisis data yang digunakan adalah *Statisfaction Index* (CSI) dan piramida loyalitas. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan konsumen Kopi XXX Sultan Agung memiliki nilai *Customer Statisfaction Index* (CSI) sebesar 86,60%, artinya konsumen Kopi XXX Sultan Agung sudah merasa sangat puas terhadap kualitas kopi yang disajikan. Hasil analisis loyalitas menunjukkan bahwa konsumen Kopi XXX Sultan Agung masuk ke dalam kategori loyal dengan nilai *committed buyer* sebesar 65,00%. Penelitian ini sudah hampir mengikuti piramida loyalitas, akan tetapi *nilai committed* tidak lebih besar dari nilai *liking the brand* adalah 85,00% yang menyatakan bahwa mereka sangat setuju dalam tingkat kesukaan terhadap merek Kopi XXX Sultan Agung.

Kata kunci : *customer statisfaction index* (CSI), kopi XXX sultan agung, piramida loyalitas

ABSTRACT

ANALYSIS OF CONSUMER SATISFACTION AND LEVEL OF LOYALTY (CASE STUDY AT XXX SULTAN AGUNG COFFEE SHOP) IN BANDAR LAMPUNG CITY

By

Nathaneilando Ardiansyah

This research aims to analyze the level of coffee shop consumer satisfaction with the quality of Kopi 20 Sultan Agung in Bandar Lampung City, and the level of loyalty of coffee shop consumers towards Kopi XXX Sultan Agung in Bandar Lampung City. This research was carried out at Kopi XXX Sultan Agung, using a case study method. Data collection was carried out from September to October 2023. The data analysis methods used were the Staticfation Index (CSI) and the loyalty pyramid. The results of this research show that the level of consumer satisfaction of Kopi XXX Sultan Agung has a Customer Staticfation Index (CSI) value of 86.60%, meaning that consumers of Kopi XXX Sultan Agung are very satisfied with the quality of the coffee served. The results of the loyalty analysis show that Kopi XXX Sultan Agung consumers fall into the loyal category with a committed buyer value of 65.00%. This research almost follows the loyalty pyramid, but the committed value is not greater than the liking the brand value, which is 85.00%, which states that they strongly agree with the level of liking for the Kopi XXX Sultan Agung brand.

Keywords: customer staticfation index (CSI), XXX Sultan Agung coffee, loyalty pyramid