

ABSTRAK

Sekarang ini, bisnis kedai kopi di Indonesia mulai menjamur semenjak masuknya kedai kopi asal Amerika yaitu Starbucks. Kemunculan Starbucks mampu membawa franchisor-franchisor lain di Indonesia. Fenomena ini menggerakkan para pelaku bisnis untuk mendirikan kedai-kedai kopi, pasarnya pun bermacam-macam, tidak hanya mencakup kalangan orang tua, melainkan juga mencakup kalangan anak muda yaitu pelajar dan mahasiswa. Penelitian ini dilakukan pada Yellow Truck Coffee Bandung yang bertempat di Jl. Linggawastu no 11 Bandung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk minuman kopi terhadap kepuasan konsumen di Yellow Truck Coffee Bandung. Data dalam penelitian ini dikumpulkan dengan metode survey dengan alat bantu kuesioner berjumlah 100 responden untuk tamu yang sudah mengunjungi kedai kopi lebih dari 2 kali dalam seminggu. Analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linear berganda.

Dari hasil analisis regresi berganda dapat diketahui bahwa semua variabel independen berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Yellow Truck Coffee Bandung. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas produk minuman kopi terutama dalam aspek aesthetics memiliki pengaruh paling besar dibanding aspek lainnya. Oleh karena itu, dapat disarankan kepada Yellow Truck Coffee Bandung untuk terus tetap menjaga dan meningkatkan kualitas produk minuman kopi serta melakukan perbaikan agar tercipta kepuasan terhadap konsumen.

Kata kunci : kualitas produk minuman kopi, kepuasan konsumen