

ABSTRAK

Pada awalnya, kopi banyak dinikmati oleh orang tua dengan racikan kopi hitam tanpa gula yang biasanya kita sebut kopi ireng. Seiring berjalannya waktu dan berkembangnya zaman, saat ini kopi memiliki berbagai macam varian dan rasa serta diminati oleh kalangan anak muda. Seperti yang kita ketahui, anak muda zaman sekarang sering nongkrong dengan teman-temannya dan salah satu tempat yang dituju yaitu *coffee shop*. *Coffee shop* tidak hanya dijadikan tempat untuk nongkrong atau bercengkerama dengan teman-teman saja tetapi *coffee shop* juga bisa dijadikan tempat untuk mengerjakan tugas dan belajar sambil menikmati suasana dan sensasi kopi yang disajikan di *coffee shop* tersebut. Salah satu kedai kopi kekinian yang cukup bergairah melakukan ekspansi bisnis yaitu Kedai Fox *Coffee* Jember. Kedai Fox *Coffee* Jember ini bisa melayani *order* secara *online* dikarenakan semakin pesatnya perkembangan teknologi. Mereka bekerja sama dengan *Grabfood* dan *Gofood* yang memudahkan pelanggan untuk memesan dari rumah. Hal tersebut menunjukkan bahwa kedai Fox *Coffee* Jember selalu mengikuti perkembangan dan tren yang ada di masyarakat. Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini pelanggan Fox *Coffee* Jember dan sampel yang diambil 85 orang dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Metode pengumpulan data dengan observasi dan kuesioner melalui *Google Form*. Analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda, sedangkan pengujian hipotesisnya menggunakan uji t. Hasil penelitian menunjukkan dimensi cita rasa, kualitas produk, dan kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan Fox *Coffee* Jember sebesar 78,1% dan 21,9% sisanya dipengaruhi oleh variabel lainnya. Saran untuk peneliti selanjutnya menambahkan variabel yang mendukung untuk mengukur kepuasan pelanggan seperti variabel harga, biaya dan *store atmosphere* sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih luas mengenai faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Kata kunci : Cita Rasa, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

In the beginning, many parents enjoyed coffee with a mixture of black coffee without sugar which we usually called Ireng coffee. As time goes by and the times develop, currently coffee has various variants and flavors and is in demand among young people. As we know, young people today often hang out with their friends and one of the places they go is the coffee shop. A coffee shop is not only a place to hang out or chat with friends, but a coffee shop can also be a place to do assignments and study while enjoying the atmosphere and sensation of the coffee served in the coffee shop. One of the contemporary coffee shops that is quite enthusiastic about expanding its business is Kedai Fox Coffee Jember. The Fox Coffee Jember shop can serve orders online due to the increasingly rapid development of technology. They collaborate with Grabfood and Gofood which makes it easier for customers to order from home. This shows that the Fox Coffee Jember shop always follows developments and trends in society. The type of research used in this research is quantitative. The population in this study were Fox Coffee Jember customers and the sample taken was 85 people with a sampling technique using purposive sampling. Data collection methods are observation and questionnaires via Google Form. The data analysis used is multiple linear regression, while hypothesis testing uses the t test. The research results show that the dimensions of taste, product quality and service quality have a significant effect on customer satisfaction at Fox Coffee Jember by 78,1% and the remaining 21,9% is influenced by other variables.. Suggestions for future researchers are adding variables that support measuring customer satisfaction such as price, cost and emotion variables so that they can provide a broader picture of what factors influence customer satisfaction.

Keywords: Taste, Service Quality, Product Quality, Customer Satisfaction