

## ABSTRAK

**RANGGA JUAN MARTINEZ.** Analisis Preferensi dan Kepuasan Konsumen Terhadap Kopi Arabika di Kota Jambi Di bimbing oleh **Prof. Dr. Ir. Suandi, M. Si IPU** dan **Dr. Ir. A Rahman, M.S.**

Penelitian ini bertujuan: 1) Untuk menggambarkan proses keputusan pembelian kopi arabika di Kota Jambi. 2) Untuk menggambarkan preferensi dan kepuasan konsumen terhadap kopi arabika di Kota Jambi. 3) Untuk menganalisis preferensi dan tingkat kepuasan konsumen terhadap kopi arabika di Kota Jambi. Penelitian ini dilakukan di beberapa *coffee shop* Lokal di Kota Jambi. Pemilihan lokasi dilakukan secara sengaja, dengan kriteria *coffee shop* lokal yang melakukan pengolahan biji kopi sampai penyeduhan kopi arabika. Kriteria *coffee shop* dipilih untuk mewakili beberapa *coffee shop* yang ada di Kota Jambi yaitu menjual kopi arabika, dan sudah menggunakan alat-alat penyeduh kopi dalam proses penyajiannya seperti Koffie Kopi, Frost lab *coffee* dan Gena Ngopi. Pengambilan sampel responden dilakukan dengan metode *snowball sampling* karena jumlah populasi penikmat kopi di Kota Jambi yang tidak terdata. Penelitian ini menggunakan analisis secara kualitatif dan kuantitatif. Selain itu, berdasarkan nilai customer satisfaction index (CSI) terhadap kopi arabika, dapat disimpulkan bahwa secara umum indeks kepuasan konsumen kopi arabika di kota jambi berada pada kategori “puas” dengan nilai 77,55% . Adapun untuk hubungan preferensi dan kepuasan konsumen yang dihitung berdasarkan nilai chi-square didapatkan bahwa nilai t-hitung > t-tabel sehingga disimpulkan dapat bahwa sesuai kaidah keputusan yaitu tolak H<sub>0</sub> yang berarti terdapat hubungan antara preferensi dan kepuasan konsumen dalam mengkonsumsi kopi arabika di kota jambi. Dengan Demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara preferensi dan kepuasan konsumen dalam mengkonsumsi kopi arabika di Kota Jambi.

**Kata Kunci: Preferensi, Kepuasan, Kopi Arabika, Konsumen.**