

ABSTRAK

Muhammad Raihan Ghalib, Analisis Preferensi Konsumen Terhadap Minuman Kopi Robusta di Kota Jambi. Dibimbing oleh, Bapak **Dr. Ir. Yanuar Fitri, M.Si. dan Ibu Riri Oktari Ulma, S.P., M.Si.**

Penelitian ini bertujuan (1) Mengetahui gambaran umum konsumen *coffee shop* yang ada di Kota Jambi, (2) Mengetahui atribut apa yang paling penting dalam memengaruhi preferensi konsumen terhadap minuman kopi robusta di Kota Jambi, (3) Menganalisis preferensi konsumen terhadap minuman kopi robusta di Kota Jambi, dengan fokus pada atribut produk seperti aroma, cita rasa, harga, fasilitas (*tangible*), dan kualitas pelayanan (*quality of service*). Penelitian ini menggunakan metode *Accidental sampling* konsumen *coffee shop* kopi robusta di Kota Jambi. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dan teknik analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah *Customer Satisfaction Index* (CSI). Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh atribut yang diteliti memiliki pengaruh terhadap preferensi konsumen. Atribut yang paling memengaruhi dalam penelitian ini adalah atribut cita rasa, pelayanan (*quality of service*) dan fasilitas (*tangible*). Dengan harga kopi robusta berkisar Rp20.000–Rp30.000, konsumen tidak hanya mencari cita rasa kopi yang khas dan konsisten, tetapi juga kenyamanan fasilitas serta kualitas pelayanan. Berdasarkan *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 85,02%, mayoritas konsumen merasa puas terhadap kopi robusta yang ditawarkan baik dari cita rasa, pelayanan (*quality of service*) maupun fasilitas (*tangible*).

Kata Kunci: Kopi Robusta, *Coffee Shop*, Preferensi Konsumen, Atribut Produk, *Customer Satisfaction Index* (CSI).