

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KOPI KELILING JAGAT KOPI DI KABUPATEN KUNINGAN

Oleh
Wina Nur Inayah
225009094

Dosen Pembimbing
Abdul Mutolib
Suyudi

Tren konsumsi kopi yang terus meningkat di Indonesia mendorong munculnya inovasi usaha di bidang minuman kopi, salah satunya adalah konsep kopi keliling (*mobile coffee*) yang menawarkan kemudahan akses dan pelayanan cepat kepada konsumen. Jagat Kopi merupakan usaha kopi keliling di Kabupaten Kuningan yang menghadapi persaingan bisnis yang semakin ketat sehingga perlu memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan konsumennya. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan citra merek secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan konsumen kopi keliling Jagat Kopi. Penelitian ini dilaksanakan di Kabupaten Kuningan dari bulan Oktober 2025 hingga Mei 2026. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan survei melalui penyebaran kuesioner kepada 68 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *nonprobability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan analisis deskriptif dan regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh antar variabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk, kualitas pelayanan, dan citra merek Jagat Kopi berada pada kategori sangat baik. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas produk, kualitas pelayanan, dan citra merek secara simultan maupun parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Jagat Kopi di Kabupaten Kuningan.

Kata kunci: kopi keliling, kualitas produk, kualitas pelayanan, citra merek, kepuasan konsumen.

ABSTRACT

THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY, SERVICE QUALITY, AND BRAND IMAGE ON CUSTOMER SATISFACTION OF JAGAT KOPI MOBILE COFFEE IN KUNINGAN REGENCY

By
Wina Nur Inayah
225009094

Supervisor
Abdul Mutolib
Suyudi

The increasing trend in coffee consumption in Indonesia has encouraged business innovation in the coffee beverage sector, one of which is the mobile coffee concept, which offers customers easy access and fast service. Jagat Kopi is a mobile coffee business in Kuningan Regency that faces increasingly intense competition, making it necessary to understand the factors that influence customer satisfaction. This study aims to describe and analyze the partial and simultaneous effects of product quality, service quality, and brand image on customer satisfaction. This research was conducted in Kuningan Regency from October 2025 to May 2026. The research method used is a quantitative method with a survey approach by distributing questionnaires to 68 respondents. The sampling technique used is nonprobability sampling with a purposive sampling method. The data obtained were analyzed using descriptive analysis and multiple linear regression to determine the relationships among the research variables. The results indicate that the product quality, service quality, and brand image of Jagat Kopi are in the “very good” category. The results of the analysis indicate that product quality, service quality, and brand image have a simultaneous and partial effects on consumer satisfaction at Jagat Kopi mobile coffee shops in Kuningan Regency.

Keywords: mobile coffee, product quality, service quality, brand image, customer satisfaction.