

PENGARUH KUALITAS RASA KOPI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI KELURAHAN MERBAU KECAMATAN MERBAU

ABSTRAK

Perkembangan bisnis coffee shop yang semakin pesat di Kecamatan Merbau menimbulkan persaingan yang ketat antar pelaku usaha. Dalam kondisi tersebut, kualitas rasa kopi menjadi faktor penting yang memengaruhi kepuasan pelanggan dan berperan dalam membentuk loyalitas pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas rasa kopi terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan pada "PHR" Coffee di Kelurahan Merbau Kecamatan Merbau. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Populasi penelitian adalah seluruh pelanggan "PHR" Coffee yang melakukan pembelian lebih dari satu kali, dengan jumlah sampel sebanyak 94 responden yang ditentukan menggunakan teknik purposive sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner dengan skala Likert dan dianalisis menggunakan analisis regresi linear berganda. Pengujian data meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji linearitas, uji parsial (uji t), uji simultan, serta uji koefisien determinasi (R^2). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas rasa kopi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Selanjutnya, kepuasan pelanggan terbukti berperan dalam membentuk loyalitas pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas rasa kopi yang dirasakan pelanggan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan, sehingga mendorong pelanggan untuk melakukan pembelian ulang, memberikan rekomendasi kepada orang lain, dan tetap setia terhadap "PHR" Coffee.

Kata Kunci: Kualitas Rasa Kopi, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan

**THE INFLUENCE OF COFFEE TASTE QUALITY ON CUSTOMER
LOYALTY IN MERBAU VILLAGE, MERBAU DISTRICT**

ABSTRACT

The rapid growth of coffee shop businesses in Merbau District has led to intense competition among business owners. In this context, coffee taste quality becomes a crucial factor influencing customer satisfaction and plays an important role in shaping customer loyalty. This study aims to analyze the effect of coffee taste quality on customer satisfaction in forming customer loyalty at PHR Coffee, Merbau Village, Merbau District. This research employed a quantitative approach using a survey method. The population consisted of customers who had purchased coffee at PHR Coffee more than once, with a sample of 94 respondents selected through purposive sampling. Data were collected using a questionnaire measured with a Likert scale and analyzed using multiple linear regression analysis. The data analysis included validity and reliability tests, normality test, heteroscedasticity test, linearity test, partial test (t-test), simultaneous test, and coefficient of determination (R^2). The results indicate that coffee taste quality has a positive and significant effect on customer satisfaction. Furthermore, customer satisfaction plays an important role in forming customer loyalty. These findings suggest that better perceived coffee taste quality leads to higher customer satisfaction, which in turn encourages repeat purchases, positive word-of-mouth recommendations, and long-term customer loyalty toward PHR Coffee.

Keywords: Coffee Taste Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty