

PENGARUH HARGA, PROMOSI DAN KUALITAS PRODUK KOPI AREN TERHADAP KEPUASAN KOSUMEN DI FORE COFFEE ADAM MALIK

**Agita Sari Siahaan¹ Michael Pratama² Betaliya³
Program Studi Manajemen
Faculty of Economy, Universitas Prima Indonesia**

Abstrak

Di era globalisasi, perkembangan teknologi dan perubahan gaya hidup mendorong pertumbuhan bisnis coffee shop di Indonesia. Tren minum kopi kini semakin berkembang dengan berbagai inovasi minuman seperti kopi susu dan kopi gula aren. Fore Coffee sebagai salah satu brand kopi lokal yang berkembang pesat sejak 2018 dikenal dengan kualitas produk dan konsep premium, namun masih menghadapi beberapa permasalahan seperti harga yang relatif lebih tinggi dibandingkan pesaing seperti Point Coffee, promosi yang belum sepenuhnya menjangkau konsumen sensitif harga, serta adanya keluhan terkait konsistensi rasa. Hal tersebut berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan konsumen terhadap produk kopi aren Fore Coffee. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang dilakukan di Fore Coffee yang beralamat di Jl. H. Adam Malik, Silalasa, Kec. Medan Barat, Kota Medan, dengan waktu penelitian April 2025 hingga Maret 2026. Populasi penelitian berjumlah sekitar 19.000 konsumen Fore Coffee yang pernah membeli kopi aren, dengan sampel sebanyak 100 responden yang dipilih menggunakan teknik accidental sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan wawancara, dengan sumber data berupa data primer dan sekunder. Variabel yang diteliti meliputi harga, promosi, dan kualitas produk sebagai variabel independen serta kepuasan konsumen sebagai variabel dependen, yang diukur menggunakan skala Likert. Kesimpulan yang dapat diambil dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel harga, promosi, dan kualitas produk memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Fore Coffee Adam Malik. Secara parsial, masing-masing variabel yaitu harga, promosi, dan kualitas produk terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Selain itu, secara simultan ketiga variabel tersebut juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Fore Coffee Adam Malik.

Kata Kunci: Harga, Promosi, Kualitas Produk, Kepuasan Kosumen