

# **ANTASEDEN FAKTOR PENENTU DALAM KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK KOPI BUBUK STARBUCKS MEDAN PETISAH (STUDI KASUS PADA MASYARAKAT MEDAN PETISAH)**

**Daniel Halim<sup>1</sup> Kelvin Wanryanto<sup>2</sup>**  
**Program Studi Manajemen**  
**Faculty of Economy, Universitas Prima Indonesia**

## **Abstrak**

Gaya hidup masyarakat yang semakin praktis dan modern mendorong peningkatan konsumsi kopi, termasuk kopi bubuk yang dinilai lebih otentik dan sesuai preferensi penyeduhan. Namun, meskipun Starbucks sebagai merek global menawarkan produk kopi bubuk premium dan memiliki banyak cabang termasuk di Medan, persaingan industri kopi yang semakin ketat membuat keputusan pembelian produk kopi bubuk Starbucks menurun. Konsumen merasa harga tidak sebanding dengan kualitas, citra merek tidak lagi sekuat sebelumnya, rasa dan aroma produk dinilai menurun, serta pengalaman pelanggan dianggap kurang konsisten. Kombinasi faktor-faktor tersebut menyebabkan konsumen beralih ke merek lain yang dinilai lebih bernilai dan sesuai ekspektasi. Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh masyarakat Medan Petisah yang pernah melakukan pembelian produk kopi bubuk Starbucks, namun jumlah pastinya tidak diketahui sehingga dianggap bersifat bias. Oleh karena itu, penentuan sampel menggunakan rumus Lemeshow yang sesuai untuk populasi yang tidak teridentifikasi secara pasti. Teknik sampling yang digunakan adalah accidental sampling, yaitu pemilihan responden berdasarkan siapa saja yang ditemui dan bersedia mengisi kuesioner. Melalui perhitungan menggunakan rumus tersebut, jumlah sampel yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah 96 responden. Kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah Persepsi Konsumen berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian Produk kopi bubuk Starbucks Medan Petisah. Citra Merek berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian Produk kopi bubuk Starbucks Medan Petisah. Kualitas Produk berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian Produk kopi bubuk Starbucks Medan Petisah. *Customer Experience* berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian Produk kopi bubuk Starbucks Medan Petisah. Persepsi Konsumen, Citra Merek, Kualitas Produk, dan *Customer Experience* berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian Produk kopi bubuk Starbucks Medan Petisah.

*Kata Kunci: Persepsi Konsumen, Citra Merek, Kualitas Produk, Customer Experience, Keputusan Pembelian*