

ABSTRAK

Bisnis kuliner merupakan salah satu bisnis yang banyak diminati oleh masyarakat saat ini, karena selain menghasilkan pendapatan yang tinggi, makanan juga merupakan kebutuhan pokok bagi setiap orang. Jenis usaha dalam bidang kuliner yang paling banyak diminati saat ini adalah usaha kafe. Karena maraknya minat usaha kafe maka sebuah kafe perlu menyusun strategi dengan tujuan untuk menciptakan *brand image* yang mendalam bagi pelanggan atau pengguna produk dan jasa pelayan. Oleh karena itu, setiap kafe harus memperhatikan hal-hal apa saja yang dapat membuat pelanggan merasa puas setelah mengunjungi kafe tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mendorong kepuasan pelanggan pada One Eighty Coffee Music.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan jenis penelitian analisis deskriptif. Jenis data yang dibutuhkan untuk penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *nonprobability sampling* jenis *purposive sampling* dengan jumlah responden diambil sebanyak 100 responden yaitu pelanggan One Eighty Coffee Music. Kemudian untuk teknik analisis menggunakan analisis faktor dan pengolahan data menggunakan *software SPSS* versi 22.

Berdasarkan analisis deskriptif secara keseluruhan yaitu 9 faktor kepuasan pelanggan pada One Eighty Coffee and Music termasuk dalam kategori penting dengan perolehan nilai rata-rata persentase sebesar 81,6%. Dari 9 faktor yang telah diteliti, telah terbentuk 2 faktor baru yang mewakili faktor sebelumnya dalam mendorong kepuasan pelanggan pada One Eighty Coffee and Music. 2 faktor tersebut terdiri dari : *Service and product quality* dengan nilai *percentage of variance* sebesar 53,72%. *Convenience* dengan nilai *percentage of variance* sebesar 14,26%.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, One Eighty Coffee Music