

ABSTRAK

Kota Bandung terkenal dengan wisata kulinernya yang unik dan berbagai macam. Berbagai jenis *cafe* hampir semua ada di Kota Bandung terutama *coffeshop*. Salah satu *coffeshop* yang terkenal di Kota Bandung adalah *cafe 372 Kopi Bandung*, *cafe 372 Kopi Bandung* ini sudah ada sejak tahun 2017 dan sudah memiliki beberapa cabang dan pusatnya berada di Jl. Karangsari no. 21 Setiabudhi, Kota Bandung. Pada penelitian ini penulis bermaksud untuk mengkaji bagaimana persepsi pelanggan terhadap kualitas produk yang ada di *cafe 372 Kopi Bandung*. Penelitian ini dilatar belakangi dengan ketertarikan penulis terhadap kualitas produk yang ada di *cafe 372 kopi Bandung* terutama pada produk makanan, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana persepsi pelanggan terhadap kualitas produk makanan yang diberikan oleh *cafe 372 kopi Bandung* kepada para pelanggannya. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif yang dimana hasilnya akan dijabarkan secara deskriptif dari hasil data tabel dan menggunakan teknik pengumpulan data seperti observasi, studi dokumentasi, wawancara, dan kuesioner. Populasi dalam kuesioner penelitian ini adalah konsumen yang sudah mengunjungi dan mencoba produk makanan di *cafe 372 Kopi Bandung*, teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *simple random sampling* dengan menyebarkan 100 kuesioner melalui media *online* secara acak atau random. Hasil dari penelitian ini adalah 95% responden memberikan respon positif terhadap produk makanan di *cafe 372 Kopi Bandung* yang berarti para pelanggan sudah puas dengan kualitas produknya. Adapun cara *cafe 372 Kopi Bandung* dalam mempertahankan kualitas produknya dengan cara melakukan menu *enggining*, inovasi produk, pengaturan bahan baku, melakukan survey kepuasan pelanggan dan lainnya.

Kata Kunci : Kedai Kopi, Kualitas Makanan, Kepuasan Konsumen, dan Persepsi Pelanggan