

ABSTRAK

Perkembangan *coffee shop* di Indonesia relatif cukup baik dan dinamis, baik *coffee shop* lokal maupun internasional. Salah satu fenomena yang menarik perhatian adalah meningkatnya mobilitas dan gaya hidup yang modern sehingga mendorong kemunculan – kemunculan *coffee shop* dengan kemasan yang beragam. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui peta posisi *coffee shop* Starbucks, Excelso, Ngopi Doeloe, dan Coffee Toffee berdasarkan persepsi konsumen di Kota Bandung. Serta memberikan saran tentang langkah-langkah apa saja yang harus dilakukan masing-masing *coffee shop* agar memiliki citra produk yang lebih baik sehingga dapat menjadi pilihan konsumen khususnya di Kota Bandung.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan membandingkan 4 gerai *coffee shop*. Analisis dilakukan dengan menggunakan *Multidimensional Scaling* untuk memetakan posisi *coffee shop* satu dengan yang lain untuk menganalisis tingkat persaingan dan memetakan posisi *coffee shop* terhadap 7 atribut dalam *perceptual map* dengan jumlah responden sebanyak 400 responden.

Hasil penelitian ini adalah konsumen telah mempersepsikan bahwa *coffee shop* Ngopi Doeloe adalah pesaing utama *coffee shop* Coffee Toffee, *coffee shop* Starbucks adalah pesaing utama *coffee shop* Excelso, *coffee shop* Excelso adalah pesaing utama *coffee shop* Ngopi Doeloe, dan *coffee shop* Excelso adalah pesaing utama *coffee shop* Starbucks. Sedangkan berdasarkan atribut, konsumen mempersepsikan bahwa *coffee shop* Starbucks adalah *coffee shop* terbaik berdasarkan atribut Kualitas Pelayanan, dan yang terburuk adalah *coffee shop* Coffee Toffee. *Coffee shop* Excelso adalah *coffee shop* terbaik berdasarkan atribut Kualitas Kopi, dan yang terburuk adalah *coffee shop* Starbucks. *Coffee shop* Ngopi Doeloe adalah *coffee shop* terbaik berdasarkan atribut Ragam Makanan dan Minuman, dan yang terburuk adalah *coffee shop* Coffee Toffee. *Coffee shop* Starbucks adalah *coffee shop* yang memiliki Suasana ternyaman, dan yang terburuk adalah *coffee shop* Ngopi Doeloe. *Coffee Shop* Starbucks adalah *coffee shop* terbaik berdasarkan atribut Keunggulan Ekstra, dan yang terburuk adalah *coffee shop* Coffee Toffee. *Coffee shop* Starbucks adalah *coffee shop* terbaik dalam menunjang Gaya Hidup, dan yang terburuk adalah *coffee shop* Coffee Toffee. *Coffee shop* Ngopi Doeloe adalah *coffee shop* termurah untuk bermacam produknya berdasarkan atribut Harga, dan yang termahal adalah *coffee shop* Starbucks.

Kata kunci : *Positioning, Multidimensional Scaling*

ABSTRACT

The development of coffee shop in Indonesia relatively good and dynamic, both local and international coffee shop. One issue that attracts attention is the increase of mobility and modern lifestyle that encourages the emergences of coffee shop with a variety of packaging. This study aims to find out the position map of Starbucks, Excelso, Ngopi Doeloe, and Coffee Toffee based on consumer perceptions in Kota Bandung. And providing advice about what steps that should be done by each coffee shop to have a better product image so that the coffee shop can become the choices of consumer especially in Kota Bandung.

This study use descriptive method by comparing 4 coffee shop outlets. Analyses performed with Multidimensional Scaling to map the position of one of the coffee shop to the other to analyze the level of competition and map the position of the coffee shop toward 7 attributes in the perceptual map with the number of respondents is 400 respondents.

The study finds that consumer perceive that Ngopi Doeloe coffee shop is the main competitor of Coffee Toffee coffee shop, Starbucks coffee shop is the main competitor of Excelso coffee shop, Excelso coffee shop is the main competitor of Ngopi Doeloe coffee shop, and Excelso coffee shop is the main competitor of Starbucks coffee shop. And based on attribute, consumer perceive that Starbucks coffee shop is the best coffee shop based in Service Quality attribute, and the worst is Coffee Toffee coffee shop. Excelso coffee shop is the best coffee shop based on Coffee Quality attribute, and the worst is Starbucks coffee shop. Ngopi Doeloe coffee shop is the best coffee shop based on the Variety of Food and Beverages attribute, and the worst is Coffee Toffee coffee shop. Starbucks coffee shop is the coffee shop with the most comfortable Atmosphere, and the worst is Ngopi Doeloe coffee shop. Starbucks coffee shop is the best coffee shop based on Extra Advance attribute, and the worst is Coffee Toffee coffee shop. Starbucks coffee shop is the best coffee shop to support Lifestyle, and the worst is Coffee Toffee coffee shop. Ngopi Doeloe coffee shop is the cheapest coffee shop for the variety of its product based on Price attribute, and the most expensive is Starbucks coffee shop.

Keyword : *Positioning, Multidimensional Scaling*