

## ABSTRAK

Aktivitas di coffee shop menjadi salah satu kebutuhan bagi sebagian masyarakat yang ingin mengisi waktu luang setelah menjalani rutinitas. Untuk dapat tetap bertahan pada masa pandemi saat ini para pelaku bisnis coffee shop berlomba-lomba membuat ide untuk dapat menarik pelanggan, untuk itu mereka dapat menonjol dalam persaingan dengan menyesuaikan kebutuhan dan permintaan preferensi pelanggan serta memproduksi barang dan jasa yang sejalan dengan preferensi ini. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana preferensi konsumen memilih coffee shop di masa pandemi covid-19 serta apa faktor-faktor yang paling utama menjadi preferensi konsumen dalam memilih coffee shop pada masa pandemi Covid-19.

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan tujuan untuk mendapat informasi secara detail dan mendalam mengenai topik yang diangkat, dengan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, untuk menemukan informasi sesuai kebutuhan penelitian. Pemilihan sampel dilakukan berdasarkan teknik purposive sampling yang ditujukan untuk para Mahasiswa yang pernah mengunjungi coffee shop di masa pandemi Covid-19, yang diharapkan mampu menjawab semua pertanyaan penelitian secara jelas.

Dari hasil penelitian ditemukan bahwa terdapat berbagai preferensi konsumen dalam memilih coffee shop dimasa pandemi Covid-19 ini di antaranya: penerapan protokol kesehatan, fasilitas, harga, atmosphere, kenyamanan, pelayanan yang baik, kebersihan, kualitas kopi, promosi harga, jam operasional, lokasi, serta metode pembayaran. dengan preferensi utama adalah penerapan protokol kesehatan.

Kata Kunci: Kualitatif, Preferensi Konsumen, Coffee shop, Covid-19.