

ANALISA FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI KEPUASAN GENERASI Z PADA PEMBELIAN KOPI BRAND LOKAL

ABSTRAK

Seminar Hasil merupakan salah satu kegiatan yang penting untuk dilakukan bagi mahasiswa-mahasiswi Fakultas Pariwisata, Universitas Pelita Harapan dalam melaksanakan Tugas Akhir Karya Kompetensi Profesi. Tujuan diadakannya kegiatan Seminar Hasil adalah (1) Untuk mendiseminasikan hasil Penelitian, (2) Untuk memaparkan hasil Penelitian, (3) Untuk mendapatkan umpan balik dari pihak terkait untuk penyempurnaan hasil Penelitian. Oleh karena itu, kegiatan Seminar Hasil penting untuk dilakukan agar peneliti mendapatkan masukan-masukan oleh para *reviewer* yang nantinya akan berguna dalam pelaksanaan sidang Tugas Akhir. Diharapkan kegiatan ini dapat bermanfaat bagi tim peneliti untuk menyempurnakan penulisan penelitian Tugas Akhir.

Kata kunci: *e-service quality, food quality* dan kepuasan pelanggan

ANALYSIS OF FACTORS AFFECTING GENERATION Z SATISFACTION IN LOCAL BRAND COFFEE PURCHASES

ABSTRACT

Seminar Result is one of the important activities to be carried out for students of the Faculty of Tourism, Pelita Harapan University in carrying out the Final Project of Professional Competency Work. The purpose of holding the Results Seminar activities is (1) To disseminate Research results, (2) To present Research results, (3) To obtain feedback from related parties for the improvement of Research results. Therefore, it is important to do the Results Seminar so that researchers get input by reviewers which will be useful in the implementation of the Final Project session. It is hoped that this activity can be useful for the research team to perfect the research writing of the Final Project.

Keywords: *e-service quality, food quality and customer satisfaction*