

## ABSTRAKSI

Laras Gilang Rahmany, Nomor mahasiswa 152170084, Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta, Judul Penelitian “Analisis Segmentasi Pengguna Produk Umpama *Coffee & Eatery* Yogyakarta dengan metode Post-Hoc (Studi pada pengguna Umpama *Coffee & Eatery* Yogyakarta)”. Pembimbing Ibu Sauptika Kancana dan Bapak Adi Soeprapto. Tujuan penelitian ini adalah untuk menemukan siapa saja segmen pengguna produk Umpama *Coffee & Eatery* Yogyakarta dengan melalui pendekatan metode Post-Hoc. Tumbuhnya kedai kopi yang menjamur di Indonesia terutama Yogyakarta, menyebabkan Umpama *Coffee & Eatery* harus bisa bersaing untuk memenangkan pasar, salah satunya adalah dengan melakukan pemasaran. Tetapi, sebelum melakukan pemasaran harus mengetahui segmentasi pasar yang ada. Umpama mengalami penurunan penjualan dimasa pandemi dan belum optimalnya kinerja dalam operasional termasuk di strategi pasar. Hal tersebut dikarenakan pemahaman tentang siapa segmen pasar mereka Umpama belum optimal selama operasional berlangsung. Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif yang diperoleh dengan mengumpulkan data melalui kuesioner. Sumber data yang dipakai berupa data dari responden yang sudah pernah menggunakan produk Umpama. Metode yang dipakai untuk analisa data adalah pendekatan metode segmentasi Post-Hoc dan teknik analisis yang dipakai adalah *two-steps clustering*. Hasil analisis yang diperoleh dari responden menunjukkan bahwa segmentasi pengguna Umpama *Coffee & Eatery* Yogyakarta melalui metode Post-Hoc menghasilkan 3 segmen atau pembagian segmen. Pembagian segmen yang dihasilkan adalah *Pleasure Seeker, The Needs, The Loyal* yang mempunyai detail karakteristik berbeda-beda berdasarkan segmentasi post-hoc (pola pemakaian, kuantitas pemakaian, manfaat, dan kebutuhan yang belum terpenuhi) dan segmentasi profil pasar (demografis, geografis, psikografis dan perilaku).

Kata kunci : Segmentasi Post-Hoc, Segmentasi Pengguna, *Two Step Clustering*.