

## ABSTRAK

**Alwaqiah Yahya (08320190152). Pengaruh Kualitas Pelayanan, harga, Promosi dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Crepes Cake. Dibawah Bimbingan Ibu Ida Rosada dan Ibu Farizah Dhaifina Amran.**

Perkembangan dunia usaha yang semakin meningkat, mengakibatkan adanya persaingan yang semakin tinggi. Persaingan yang terjadi menuntut setiap perusahaan untuk memperhatikan keinginan serta memenuhi harapan konsumen, merancang strategi untuk menarik keinginan dan memenuhi harapan konsumen, merancang strategi untuk menarik keinginan dan memenuhi harapan konsumen. Terdapat hal yang lebih penting dari itu yaitu untuk senantiasa berusaha sebaik-baiknya dalam mempertahankan dan membina hubungan jangka panjang dengan konsumen yang sudah ada.

Tujuan penelitian ini yaitu untuk (1) Mendiskripsikan karakteristik pelanggan produk crepes cake pada Mille Crepes Makassar. (2) Mendiskripsikan jenis rasa (varian rasa) dan harga produk crepes cake pada Mille Crepes Makassar. (3) menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, harga, promosi dan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan pada Mille Crepes Makassar.

Penelitian ini dilaksanakan pada usaha Mille Crepes diJalan Pengayoman, Kecamatan Panakukang, Kota Makassar. Teknik pengambilan sampel dengan purposive sampling untuk memperoleh kriteria yang telah di tentukan. Penelitian ini menggunakan rumus *lemeshow* sehingga memperoleh 96 responden sebagai sampel. Metode analisis yang digunakan yaitu analisis deskriptif, kuantitatif dan analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Karakteristik pelanggan Mille Crepes Makassar adalah pelanggan dengan rata-rata umur 23 tahun, tingkat pendidikan rata-rata perguruan tinggi, pekerjaan rata-rata Mahasiswa/pelajar, jenis kelamin umumnya perempuan, tingkat pendapatan rata-rata Rp <1.000.000. (2) Jenis rasa (varian rasa) yang ditawarkan oleh usaha Mille Crepes Makassar sebanyak 12 rasa, yaitu tiramisu, nutella, milo, lotus, ovomaltine, cheese, red velvet, oreo, greentea,

salted caramel, thai tea dan strawberry cheese dengan harga dari Rp. 25.000 – Rp. 290.000. Crepes Cake yang ditawarkan dalam bentuk slice, small, medium dan large size. (3) Kualitas pelayanan, harga, promosi dan kualitas produk berpengaruh signifikan baik secara simultan maupun parsial terhadap loyalitas pelanggan pada Mille Crepes Makassar dengan nilai koefisien determinasi sebesar 69%.

**Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi, Kualitas Produk, Loyalitas Pelanggan Crepes Cake.**