

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
RINGKASAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
BIOGRAFI PENULIS	vii
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	3
1.3. Tujuan Peneltian	3
1.4. Kegunaan Penelitian	4
II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Landasan Teori	5
2.1.1. Crepes Cake	5
2.1.2. Kualitas Pelayanan	6
2.1.3. Harga	7
2.1.4. Promosi.....	9
2.1.5. Loyalitas Pelanggan.....	11
2.2. Penelitian Terdahulu	13
2.3. Kerangka Pikir	16
2.4. Hipotesis.....	19
III.METODE PENELITIAN	
3.1. Lokasi dan Waktu Peneltian.....	20

3.2. Populasi dan Sampel	20
3.3. Jenis dan Sumber Data	22
3.4. Pengumpulan Data	22
3.5. Analisis Data.....	23
3.5.1. Analisis Deskriptif Kuantitatif	23
3.5.2. Pengujian Validasi dan Normalitas	26
3.5.3. Analisis Regresi Linier Berganda	27
3.5.4. Uji Hipotesis	28
3.6. Definisi Operasional	30
IV. GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	42
4.1. Sejarah Usaha.....	42
4.2. Visi dan Misi Perusahaan	42
4.3. Sumberdaya Perusahaan.....	43
4.3.1. Sumberdaya Manusia	43
4.3.2. Struktur Organisasi.....	44
4.3.3. Sumberdaya Lahan dan Bangunan.....	46
V. HASIL DAN PEMBAHASAN	48
5.1. Karakteristik Pelanggan	48
5.1.1. Umur.....	48
5.1.2. Pendidikan.....	49
5.1.3. Pekerjaan.....	49
5.1.4. Jenis Kelamin.....	50
5.1.5. Pendapatan.....	51
5.2. Jenis Rasa (Varian Rasa) Pada Mille Crepes Makassar	51
5.3. Kualitas Pelayanan Pada Usaha Mille Crepes Makassar	52
5.4. Harga Pada Usaha Mille Crepes Makassar	66
5.5. Promosi Pada Usaha Mille Crepes Makassar	71
5.6. Kualitas Produk Pada Usaha Mille Crepes Makassar	74
5.7. Loyalitas Pelanggan Mille Crepes Makassar.....	79
5.8. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi, dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan Crepes Cake	

5.8.1. Pengaruh Validasi dan Normalitas	84
5.8.2. Analisis Regresi Linier Berganda	87

VI. KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan.....	92
6.2. Saran.....	92

DAFTAR PUSTAKA	94
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN	96
-----------------------	-----------