

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian .....	8
E. Tinjauan Pustaka.....	9
1. Loyalitas Pelanggan .....	9
2. Kualitas Pelayanan.....	14
3. Fasilitas.....	20
F. Penelitian Terdahulu .....	22
G. Kerangka Pemikiran .....	25
H. Hipotesis Penelitian .....	26
I. Batasan Penelitian.....	27
J. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	27
K. Metode Penelitian .....	30
1. Metode Penelitian .....	30
2. Metode Dasar Penelitian .....	30
3. Metode Pelaksanaan Penelitian .....	30
4. Metode Pengambilan Responden.....	31
L. Metode Pengumpulan Data .....	32
M. Uji Instrumen Penelitian .....	33
N. Teknik Analisis dan Pengujian Hipotesis .....	36
1. Analisis Regresi Linier Berganda .....	36

## **BAB II GAMBARAN UMUM THE BEAN GARDEN COFFEE & EATERY**

A. Lokasi <i>The Bean Garden Coffee &amp; Eatery</i> .....	40
B. Sejarah <i>The Bean Garden Coffee &amp; Eatery</i> .....	41
C. Struktur Organisasi .....	43

## **BAB III IDENTITAS PELANGGAN THE BEAN GARDEN COFFEE & EATERY**

A. Identitas pelanggan Berdasarkan Jenis Kelamin .....	46
B. Identitas pelanggan Berdasarkan Usia .....	47
C. Identitas pelanggan Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	48
D. Identitas pelanggan Berdasarkan Frekuensi Berkunjung .....	49

## **BAB IV ANALISIS HASIL PENELITIAN DAN PENGUJIAN HIPOTESIS**

A. Analisis Hasil Penelitian .....	51
B. Analisis Pengaruh Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas pelanggan Menggunakan Regresi Linier Berganda .....	55

## **BAB V PEMBAHASAN.....61**

## **BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan.....	65
B. Saran .....	65

## **DAFTAR PUSTAKA .....66**

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**