



RINGKASAN

MUHAMMAD ZIDANE AL KAHFI. *Loyalitas Pelanggan di Klappertart Huize and Resto. Customer Loyalty at Klappertart Huize and Resto, West Java.* Dibawah bimbingan SILVIA DEWI SAGITA ANDIK.

RINGKASAN

Klappertart Huize and Resto adalah salah satu restoran yang berada di kota bogor. Restoran ini terkenal dengan produk utamanya yaitu Klappertart. Selain itu beberapa menu lainnya. Masalah utama di *Klappertart Huize and Resto* adalah kurangnya pengunjung di restoran ini. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat loyalitas pelanggan di restoran ini sehingga dapat dilakukan penelitian dan pengembangan lebih lanjut oleh pihak restoran. Pengamatan dilakukan selama 5 bulan dari tanggal 20 Agustus 2019 sampai 4 Februari 2020. Penelitian dilakukan dengan menggunakan kuisioner yang disebar secara online ke pelanggan *Klappertart Huize and Resto*. Jumlah responden yang didapat selama periode penelitian sebanyak 45 responden. Analisis data menggunakan metode deskriptif dan tabulasi silang yang diolah menggunakan Ms. Excel 2014. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat loyalitas pelanggan sudah baik dengan nilai 5,8 (kategori baik adalah 4,08 – 7,00). Hal ini didukung dengan adanya kemauan pelanggan untuk melakukan pembelian secara berulang.

Kata kunci : Loyalitas Pelanggan, Kesetiaan Pelanggan, Perilaku Konsumen

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.