

ABSTRAK

Lestari, Yasma Inata Dewi. 2021. **Skripsi. Pengaruh *Customer Bonding* dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan di PT Surya Inti Putra Pahlawan Kota Probolinggo.** Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Marga Probolinggo.

Penelitian ini dilakukan di PT Surya Inti Putra Pahlawan Kota Probolinggo dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh *customer bonding* dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan di PT Surya Inti Putra Pahlawan Kota Probolinggo.

Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan hubungan kausal, dengan variabel X_1 *customer bonding*, X_2 kepuasan pelanggan dan variabel Y loyalitas pelanggan. Teknik sampling yang digunakan yaitu *probability sampling*, yaitu teknik *purposive sampling* dengan jumlah sampel 42 pelanggan. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis data yang digunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan program IBM SPSS versi 20.0.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa : (1) *customer bonding* berpengaruh signifikan secara parsial terhadap loyalitas pelanggan di PT Surya Inti Putra Pahlawan Kota Probolinggo, hal ini dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,825 > 2,024$) dengan tingkat sig ($0,000 < 0,05$), (2) kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap loyalitas pelanggan di PT Surya Inti Putra Pahlawan Kota Probolinggo, hal ini dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($11,431 > 2,024$) dengan tingkat sig ($0,000 < 0,05$) dan (3) terdapat pengaruh positif dan signifikan *customer bonding* dan kepuasan pelanggan secara simultan terhadap loyalitas pelanggan di PT Surya Inti Putra Pahlawan Kota Probolinggo, hal ini dibuktikan dengan hasil diperoleh nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($84056,022 > 2,852$) dengan tingkat sig ($0,000 < 0,05$). Hasil uji analisis determinasi diperoleh R square sebesar 65,6% sedangkan sisanya 34,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Kata Kunci : *Customer Bonding*, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan.

ABSTRACT

Lestari, Yasma Inata Dewi. 2021. *Skripsi. The Influence of Customer Bonding and Customer Satisfaction on Customer Loyalty at PT Surya Inti Putra Pahlawan Kota Probolinggo*. Management Study Program, Faculty of Economics, Panca Marga University, Probolinggo.

This research was conducted at PT Surya Inti Putra Pahlawan Kota Probolinggo with the aim to determine the effect of customer bonding and customer satisfaction on customer loyalty at PT Surya Inti Putra Pahlawan Kota Probolinggo.

This type of research is quantitative with a causal relationship, with the variable X₁ customer bonding, X₂ customer satisfaction and the variable Y customer loyalty. The sampling technique used is probability sampling, namely purposive sampling technique with a sample size of 42 customers. The data collection technique uses a questionnaire that has been tested for validity and reliability. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis with the help of the IBM SPSS version 20.0 program.

The results showed that: (1) customer bonding partially significant effect on customer loyalty at PT Surya Inti Putra Pahlawan Kota Probolinggo, this is evidenced by the value of $t_{count} > t_{table}$ ($4,825 > 2,024$) with a sig level ($0,000 < 0.05$), (2) customer satisfaction has a partially significant effect on customer loyalty at PT Surya Inti Putra Pahlawan Kota Probolinggo, this is evidenced by the value of $t_{count} > t_{table}$ ($11,431 > 2,024$) with a sig level ($0,000 < 0.05$) and (3) there is an influence positive and significant customer bonding and customer satisfaction simultaneously on customer loyalty at PT Surya Inti Putra Pahlawan Kota Probolinggo, this is evidenced by the results obtained by the value of $F_{count} > F_{table}$ ($84056.022 > 2.852$) with a sig level ($0.000 < 0.05$). The results of the determination analysis test showed that the R square was 65.6% while the remaining 34.4% was influenced by other variables not included in this study.

Keywords: *Customer Bonding, Customer Satisfaction and Customer Loyalty*

