

PENGARUH CUSTOMER BONDING, CUSTOMER RELATIONSHIP TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI COFFEE SHOP TEMPAT TJENKRAMA

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi



Disusun oleh :

TRISMILENIA BENDON

Nomor Pokok : K.2018.1.34713
Program Studi : MANAJEMEN

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
MALANGKUCECWARA
MALANG**

2023

**PENGARUH CUSTOMER BONDING, CUSTOMER RELATIONSHIP
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI COFFEE SHOP TEMPAT
TJENKRAMA**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi



Disusun oleh :

TRISMILENIA BENDON

Nomor Pokok : K.2018.1.34713
Program Studi : MANAJEMEN

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
MALANGKUCECWARA
MALANG**

2023

SKRIPSI

PENGARUH CUSTOMER BONDING DAN CUSTOMER RELATIONSHIP TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
DI COFFEE SHOP TEMPAT TJENKRAMA

Oleh:
TRISMILENIA BENDON
K.2018.1.34713

Telah dipertahankan di depan dosen penguji pada tanggal:
03 Februari 2023 dan dinyatakan LULUS

Menyetujui,
Dosen Pembimbing,



IMAMA ZUCHROLI, B.Sc., M.COM

Mengetahui,
Ketua STIE Malangkeççwara,



Drs. BUNYAMIN, M.M., Ph.D

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Skripsi dibatalkan serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU nomor 20 tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

Malang, 26 JANUARI 2023

Mahasiswa

TRISMILEKIA BENDON

NPK: K.2018.1.39713

LEMBAR PERSETUJUN ARTIKEL

Dosen pembimbing tersebut dibawah ini:

Nama : IMAMA ZUCHROH, B.Sc., M.COM

NIK : 0726037402

Menyatakan bahwa artikel dari mahasiswa:

Nama : Trismilena Bendon

NPK : K.2018.1.34713

Judul skripsi : Pengaruh *Customer Bonding* dan *Customer Relationship* Terhadap Loyalitas Pelanggan di *Coffee Shop* Tempat Tjengkrama.

Telah disusun sesuai aturan yang berlaku pada Pedoman Penulisan Skripsi 2021 STIE Malangkuççwara. Lembar persetujuan ini diterbitkan sebagai salah satu syarat pendaftaran skripsi.

Malang, 26 Januari 2023



(IMAMA ZUCHROH, B.Sc., M.COM)

SURAT KETERANGAN RISET

01/TT/VIII/2022

Kepala bagian YANUAR RISKI RIANATA S.H
menerangkan bahwa:

Nama : TRISMILENIA BENDON
NPK : K.2018.1.34713
Program Studi : Manajemen
Alamat :
No HP :
E-mail :

Adalah mahasiswa STIE Malangucewara yang telah mengadakan riset dengan data diambil dari: Coffee Shop Tempat Tjengkrama Jl. Soka No.8 Kota Malang

Data digunakan untuk menyelesaikan skripsi dengan judul:

“PENGARUH CUSTOMER BONDING DAN CUSTOMER RELATIONSHIP TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI COFFEE SHOP TEMPAT TJENKRAMA”

Dosen pembimbing: IMAMA ZUCHROH, B.SC., M.COM

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, Jumat 22 Juli 2022
Responden/yang berwenang dari perusahaan



(Yanuar Riski Rianata)

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **Yanuar Riski Rianata S.H**
Jabatan : **Owner Coffee Shop Tempat Tjengkrama**
Alamat : **Jln. Soka No 08**


Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa yang beridentitas :

Nama : **Trismilenia Bendon**
NPK : **K.2018.1.34713**
Jurusan : **Management Marketing**
Universitas : **Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE Malangucecwara) Malang**

Telah selesai melakukan penelitian di Coffee shop Tempat Tjengkrama Jl.Soka No 08 selama 6 (enam) bulan, terhitung mulai tanggal 01 Juli 2022 sampai dengan 31 Desember 2022 untuk memperoleh data dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul **“PENGARUH CUSTOMER BONDING, CUSTOMER RELATIONSHIP TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI COFFEE SHOP TEMPAT TJENKRAMA”**.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakanseperlunya.

Malang, 7 Januari 2023
Owner Tempat Tjengkrama


Yanuar Riski Rianata S.H.

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam menyusun skripsi ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu, pertama-tama penulis sangat bersyukur atas kehadiran ALLAH swt., serta Rasulullah saw., Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Drs. Bunyamin MM, Ph.D selaku Ketua STIE Malangkececwara Malang
2. Dra. Lindananti, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE Malangkececwara Malang
3. Ibu Imama Zuchroh, B.Sc., M.com selaku Dosen Pembimbing Skripsi
4. Dra. RR. Widanarni Pudjiastuti, Ak., Msi., CA,CPA. Selaku Dosen Wali
5. UKM Basket dan UKM Apostolos STIE Malangkececwara
6. Mama, Papa, yang memberikan dukungan berupa doa, kasih sayang dan perhatian hingga saat ini.
7. Tempat Tjengkrama beserta Crew selaku lokasi penelitian
8. Sahabat seperjuangan, Tasya, Safira yang telah memberi dorongan, semangat, dukungan dan membantu dalam perkuliahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Pasangan Reyza Hari yang juga sebagai Alumni angkatan 2015 STIE Malangkececwara yang telah memberi nasehat, Motivasi, dan semangat bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Rekan-rekan kerja yang sudah memberikan motivasi, semangat. Terimakasih atas kesenangan, canda tawa yang membahagiakan dan menjadi keluarga baru bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi.
11. Seluruh responden yang telah memberikan waktu dan informasi untuk membantu penyelesaian skripsi ini.
12. Serta semua pihak yang turut membantu penyusunan skripsi ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan, karena itu segala kritik dan saran yang membangun akan menyempurnakan penulisan skripsi ini serta bermanfaat bagi penulis dan para pembaca.

Malang, 25 Januari 2023

Penulis



Trismilenia Bendon

ABSTRAK

Loyalitas pelanggan mengukur kemampuan tempat coffee shop dalam membentuk customer bonding dan customer relationship tersebut, hubungan loyalitas pelanggan mempunyai prospek cerah & menjanjikan dipilih menjadi target penelitian. Tujuan menurut penelitian ini merupakan buat mengetahui imbas customer bonding & customer relationship terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian ini adalah penelitian eskplanatori dengan pendekatan kuantitatif. Tempat Tjengkrama yang termasuk pada penelitian ini adalah salah satu Coffee shop yang ada di Malang. Teknik pengambilan sampel buat penelitian ini merupakan purposive sampling menurut total 62 yang termasuk pernah berkunjung di coffee shop Tempat Tjengkrama. Berdasarkan hasil analisis regresi berganda, uji t dan koefisien determinasi dan pengujian hipotesis yang dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis 2 penelitian ini diterima yang menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan *customer bonding dan customer relationship* terhadap loyalitas pelanggan di *coffee shop* Tempat Tjengkrama.

Kata kunci : Customer Bonding dan Customer Relatuinship.

Abstract

Customer loyalty measures the ability of a coffee shop to form customer bonding and customer relationships. Customer loyalty relationships with bright and promising prospects were chosen as the research target. The purpose of this research is to find out the impact of customer bonding & customer relationships on customer loyalty. This research is an explanatory research with a quantitative approach. Tjengkrama's place included in this study is one of the coffee shops in Malang. The sampling technique for this study was purposive sampling based on a total of 62 people who had visited the Tjengkrama Place coffee shop. Based on the results of multiple regression analysis, t test and the coefficient of determination and hypothesis testing carried out, it can be concluded that hypothesis 2 of this study is accepted which indicates a positive and significant influence of customer bonding and customer relationship on customer loyalty at the coffee shop Tjengkrama Place.

Keywords: customer bonding and customer relationship

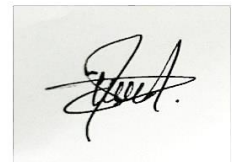
KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah atas kehadiran Allah Swt. Atas segala limpahan rahmat, hidayah serta inayah- Nya yang begitu besar sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “ Pengaruh Customer Bonding dan Customer Relationship Terhadap Loyalitas Pelanggan di Coffee Shop Tempat Tjengkrama “ sebagai syarat kelulusan pada Program Studi Manajemen STIE Malangkucecwara.

Penulis juga banyak mengucapkan terima kasih berkat dukungan, bimbingan, nasehat,serta doa yang begitu tulus sehingga skripso ini dapat diselesaikan dengan baik. Kepadabanyak pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu tanpa mengurangirasa hormat.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahandari penulis sendiri. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun untuk penulis sangat harapkan untuk perbaikan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Malang, 25 Januari 2023



Penulis Trismilenia Bendon

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II.....	7
TINJAUAN LITERATUR	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.2 Customer Bonding.....	15
2.3 Customer Relationship.....	20
2.4 Pengaruh Loyalitas Pelanggan.....	24
2.5 Kerangka Berpikir.....	32
2.6 Relationship Hubungan Antar Variabel dan Hipotesis.....	32
2.7 Hubungan Antar Variabel dan Hipotesis	32
BAB III	33

METODE PENELITIAN	33
3.1 Jenis Penelitian	33
3.2 Waktu dan Lokasi Penelitian	33
3.3 Subjek dan Objek Penelitian	34
3.4 Populasi dan Sampel	34
3.5 Jenis dan Sumber Data	35
3.6 Variabel Penelitian	35
3.7 Definisi operasional	36
3.8 Teknik Pengumpulan Data	37
3.9 Metode Analisa Data	38
Uji Validasi dan Reabilitas Instrumen Penelitian	38
BAB IV	42
HASIL DAN PENELITIAN	42
4.1 Gambaran Umum Penelitian	42
4.2 Analisa Deskriptif	51
4.3 Pengujian Intrumen	56
4.4 Uji Hipotesis	62
4.5 Pembahasan	63
BAB V	66
PENUTUP	66
5.1 Kesimpulan	66

5.2 kontribusi Penelitian	66
5.3 keterbatasan Penelitian.....	66
5.4 Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	68
DAFTAR LAMPIRAN.....	72

DAFTAR TABEL

Table 1 Karakteristik Pelanggan Coffeeshop Tempat Tjengkrama.....	49
Table 2 Tabel 2 Deskripsi Variabel Customer Bonding.....	51
Table 3 Tabel 3 Deskripsi Variabel Customer Relationship	53
Table 4 Tabel 4 Deskripsi Variabel Loyalitas Pelanggan.....	55
Table 5 Tabel 5 Uji Validasi Variabel Penetian	57
Table 6 Tabel 6 Uji Reabilitas Variabel Penelitian	58
Table 7 Tabel 7	63
Table 8 Tabel Kuesioner	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Gambar 1 kerangka berpikir	32
Gambar 1. 2 Gambar 2 Lokasi Penelitian	42
Gambar 1. 3 Gambar 3 Hasil Uji Normalitas.....	59
Gambar 1. 4 Gambar 4 normalitas.....	60
Gambar 1. 5 Gambar 5 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	60
Gambar 1. 6 Gambar 6 Heteroskedastisitas	61
Gambar 1. 7 Gambar 7 Hasil Uji Multikolinieritas.....	61
Gambar 1. 8 Gambar 8	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran. 1 Lampiran 1 Kuesioner Penelitian Yth.....	72
Lampiran. 2 Lampiran 2 Hasil Uji Validasi	76
Lampiran. 3 Lampiran 3 Hasil Uji Reabilitas.....	77
Lampiran. 4 Lampiran 4 Hasil Uji Normalitas	78
Lampiran. 5 Lampiran 5 Hasil Uji Miltikoliearitas	78
Lampiran. 6 Lampiran 7 Hasil Hipotesis.....	79