



**UNIVERSITAS
PGRI ADI BUANA
SURABAYA**

SKRIPSI

**PENGARUH CUSTOMER BONDING DAN DISTRIBUSI
COST TERHADAP COSTOMER LOYALTY
DI CV. YUDISTIRA KARYA SIDOARJO**

Andi Faizul Umam

171500150

Dosen Pembimbing

Dr. Fachrudy Asj'ari, S.Psi., M.M.

Bisma Arianto, S.E., M.M.

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2023**

**PENGARUH *CUSTOMER BONDING* DAN
DISTRIBUSI COST TERHADAP *CUSTOMER*
LOYALTY
DI CV. YUDISTIRA KARYA SIDOARJO**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (SM)
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Andi Faizul Umam
NIM : 171500150

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS
EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi : ***Pengaruh Customer Bonding Dan Distribusi Cost Terhadap Customer Loyalty Di Cv. Yudistira Karya Sidoarjo***

Identitas Mahasiswa :

Nama : Andi Faizul Umam
NIM : 171500150
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana
Surabaya
Alamat E-mail : Andifaizul48@gmail.com

Mengetahui,

Dosen Pembimbing 1



Dr. Fachrudiy Asj'ari, S.Psi, M.M.

NPP : 1202612 DY

Dosen Pembimbing 2



Bisma Arianto, S.E., M.M.

NPP : 1302663

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh *Customer Bonding* Dan *Distribusi Cost* Terhadap *Customer Loyalty* Di Cv. Yudistira Karya Sidoarjo


Identitas Mahasiswa :

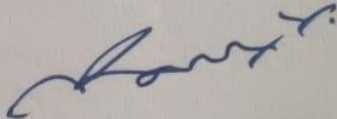
Nama : Andi Faizul Umam
NIM : 171500150
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana
Surabaya

Mengetahui,

Dosen Pembimbing 1


Dosen Pembimbing 2



Dr. Fachrudiy As'ari, S.Psi, M.M.
NPP : 1202612 DY


Bisma Arianto, S.E., M.M.
NPP : 1302663

Ketua Program Studi Manajemen

Menyetujui,
Dekan


Made Bisma Dwiarta, S.E., M.M.
NPP : 109598/DY


Tony Susilo Wibowo, S.E., M.PD., MSM
NPP : 10709494/DY

KATA PENGANTAR

Alhadulillahirobbil'alamiin, puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT dengan segala limpahan petunjuk dan bimbingan serta berbagai kenikmatan yang telah diberikan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul : “Pengaruh *Customer Bonding* Dan *Distribusi Cost* Terhadap *Customer Loyalty* Di Cv. Yudistira Karya Sidoarjo”.

Selama proses penulisan hingga terselesaikannya skripsi ini, penulis banyakmendapat motivasi dan dukungan dari beberapa pihak, untuk itu penulis mengucapkan terma kasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. Hartono, M.Si. selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
2. Bapak Tony Susilo Wibowo, S.E., M.Pd., M.SM. selaku dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Adi Buana Surabaya.
3. Bapak I Made Bagus Dwiarta, SE. MM selaku Kaprodi Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Bapak Fachrudy Asj'ari, S.Psi., M.M., Dr Dan Bisma Arianto,S.E.,M.M selaku Dosen Pembimbing yang memberi petunjuk dan pengarahan dalam menyusun skripsi ini.
5. Ayah saya tercinta yang senantiasa memberikan kasih sayangnya, semangat, dan perhatian yang sangat berarti sehingga penyusun skripsi ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu.
6. Saudara saya tercinta yang selalu mendukung dan memberikan semangat dalam penyusunan skripsi ini.
7. Tak lupa seluruh teman-teman kelas Manajemen 2017 E yang turut membantu proses penyelesaian skripsi ini.

Dalam *penulisan* skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang sangat penulis harapkan. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Surabaya, 22 Februari 2023

Penulis,

Andi Faizul Umam

NIM. 171500150

ABSTRAK

Penelitian ini memiliki tujuan untuk menguji serta menganalisis pengaruh Pengaruh *Customer Bonding* Dan *Distribusi Cost* Terhadap *Customer Loyalty* Di Cv. Yudistira Karya Sidoarjo. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan populasi yang digunakan dalam penelitian ini yakni pelanggan pada CV. Yudistira Karya Sidoarjo dengan sampel yang digunakan yaitu sebanyak 96 responden menggunakan teknik *simple random sampling*, yang di mana teknik penentuan sampel yang dilakukan secara acak. Sedangkan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Selain itu, analisis data yang digunakan yaitu menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa : 1) *Customer Bonding* (X1) berpengaruh signifikan dan positif terhadap *Customer Loyalty* (Y) CV. Yudistira Karya. 2) *Distribusi cost* (X2) berpengaruh signifikan dan positif terhadap *Customer Loyalty* (Y) CV. Yudistira Karya. 3) *Customer Bonding* (X1) dan *customer bonding* (X2) berpengaruh signifikan dan positif terhadap *Customer Loyalty* (Y) CV. Yudistira Karya.

Kata kunci : *Customer Bonding, customer bonding, Customer Loyalty.*

ABSTRACT

This study aims to examine and analyze the influence of Customer Bonding and Cost Distribution on Customer Loyalty in Cv. Yudistira by Sidoarjo. This study uses quantitative research methods with the population used in this study, namely customers at CV. Yudistira Karya Sidoarjo with the sample used, namely as many as 96 respondents using a simple random sampling technique, which is a random sampling technique. While the technique of data collection using a questionnaire. In addition, the data analysis used is using multiple linear regression analysis. The results of the study show that: 1) Customer Bonding (X1) has a significant and positive effect on Customer Loyalty (Y) CV. Yudhistira Karya. 2) Cost distribution (X2) has a significant and positive effect on Customer Loyalty (Y) CV. Yudhistira Karya. 3) Customer Bonding (X1) and customer bonding (X2) have a significant and positive effect on Customer Loyalty (Y) CV. Yudhistira Karya.

Keyword : Customer Bonding, customer bonding, Customer Loyalty.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Andi Faizul Umam

Nim : 171500150

Program Studi : Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul “Pengaruh *Customer Bonding* Dan *Distribusi Cost* Terhadap *Customer Loyalty* Di Cv. Yudistira Karya Sidoarjo”. Yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik 2022/2023 bersifat original. Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidak sesuaian dengan pernyataan ini (ditemukan unsur plagiasi), maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 10 April 2023



Andi Faizul Umam

NIM. 171500150

DAFTAR ISI

SKRIPSI	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I	18
PENDAHULUAN	18
1.1 Latar Belakang	18
1.2 Rumusan Permasalahan	26
1.3 Tujuan Penelitian	26
1.4 Manfaat Penelitian	26
BAB II	28
LANDASAN TEORITIS	28
2.1 Penelitian Terdahulu	28
2.2 Landasan Teori	42

2.2.1 Sumber Daya Manusia	42
2.2.2 Pengembangan Sumber Daya Manusia	44
2.2.3 Pengertian <i>Customer Bonding</i>	46
2.2.4 Implementasi <i>Customer Bonding</i>	50
2.2.5 Strategi <i>Customer Bonding</i>	56
2.2.6 Pengertian <i>Distribusi Cost</i>	58
2.2.7 Macam-macam <i>Distribusi Cost</i>	59
2.2.8 Pengertian <i>Customer Loyalty</i>	60
2.2.9 Jenis-jenis <i>Loyalitas</i>	63
2.3 Hubungan antar Variabel	66
2.4 Kerangka Konseptual	69
2.5 Hipotesis.....	70
BAB III	71
METODE PENELITIAN	71
3.1 Rancangan dan Jenis Penelitian	71
3.2 Variabel Penelitian	72
3.3 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	72
3.3.1 Populasi.....	72
3.3.2 Teknik Pengambilan sampel	72
3.4 Teknik Pengumpulan Data	73
3.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	74
3.6 Definisi Operasional Variabel	75
3.6.1 Customer Bonding	75
3.6.2 Distribusi Cost.....	75
3.6.3 Loyalitas Pelanggan.....	76
3.7 Teknik Analisis Data.....	76
BAB IV	79

HASIL DAN PEMBAHASAN	79
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	79
4.2 Hasil Penelitian.....	79
4.2.1 Variabel Customer Bonding (X1)	79
4.2.2 Variabel Distribusi Cost (X2).....	85
4.2.3 Variabel Customer Loyalty (Y).....	89
4.3 Analisis Data	91
4.3.1 Uji Validitas	92
4.3.2 Uji Reliabilitas	95
4.3.3 Uji Asumsi Klasik	97
4.4 Analisis Regresi Linear Berganda	100
4.5 Uji Hipotesis.....	101
4.6 Pembahasan	104
BAB V	113
KESIMPULAN DAN SARAN	113
5.1 Kesimpulan	113
5.2 Saran	114
DAFTAR PUSTAKA	115

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 Penelitian Terdahulu.....	27
4.1 Jawaban responden X1.1.....	78
4.2 Jawaban responden X1.2.....	79
4.3 Jawaban responden X1.3.....	80
4.4 Jawaban responden X1.4.....	81
4.5 Jawaban responden X1.5.....	81
4.6 Jawaban responden X1.6.....	82
4.7 Jawaban responden X1.7.....	83
4.8 Jawaban responden X1.8.....	84
4.9 Jawaban responden X2.1.....	84
4.10 Jawaban responden X2.2.....	85
4.11 Jawaban responden X2.3.....	86
4.12 Jawaban responden X2.4.....	86
4.13 Jawaban responden X2.5.....	87
4.14 Jawaban responden Y.1.....	88
4.15 Jawaban responden Y.2.....	89
4.16 Jawaban responden Y.3.....	90
4.17 Jawaban responden Y.4.....	91
4.18 Hasil Uji Validitas X1.....	91

4.19 Hasil Uji Validitas X2.....	92
4.20 Hasil Uji Validitas Y.....	93
4.21 Hasil Uji Reliabilitas X1.....	94
4.22 Hasil Uji Reliabilitas X2.....	95
4.23 Hasil Uji Reliabilitas Y.....	96
4.24 Hasil Uji Normalitas.....	96
4.25 Hasil Uji Multikolinieritas.....	98
4.26 Hasil Analisis Regresi.....	99
4.27 Hasil Uji t.....	101
4.28 Hasil Uji F.....	103

DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Konseptual.....	68
3.1 Skala Jawaban Responden.....	72

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Quesioner penelitian

Lampiran 2 : Tabulasi data penelitian

Lampiran 3 : Hasil Uji validitas

Lampiran 4 : Hasil uji reliabilitas

Lampiran 5 : Distribusi frekuensi data penelitian

Lampiran 6 : Hasil Analisis regresi linier berganda

Lampiran 7 : Kartu bimbingan skripsi

Lampiran 8 : Lembar pengesahan skripsi

Lampiran 9 : Surat pengantar plagiasi

Lampiran 10 : Surat bebas plagiasi

(Halaman Sengaja Dikosongkan)