

**ANALISIS PENGARUH *CUSTOMER BONDING* TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN  
MATAHARI *DEPARTMENT STORE* JOHAR PLAZA JEMBER**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar Sarjana Manajemen**



Oleh:  
**MUHAMMAD FATONI ASARI**  
**1610411080**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
2020**

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Fatoni Asari  
NIM : 1610411080  
Fakultas / Prodi : Ekonomi dan Bisnis / Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: Analisis Pengaruh *Customer Bonding* Terhadap Loyalitas Pelanggan Matahari *Department Store* Johar Plaza Jember adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada instansi manapun, serta bukan plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap yang ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut di depan hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 24 September 2020

METERAI  
TEMPEL

42FE7ADF630469580

6000  
ENAM RIBURUPIAH

Muhammad Fatoni Asari

NIM. 16.1041.1080

**SKRIPSI**

**ANALISIS PENGARUH *CUSTOMER BONDING* TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN  
MATAHARI *DEPARTMENT STORE* JOHAR PLAZA JEMBER**



Oleh:  
**MUHAMMAD FATONI ASARI**  
1610411080

**Dosen Pembimbing Utama : Budi Santoso, S.E, M.M, M.Ak**

A rectangular box containing a handwritten signature in black ink, which appears to be 'Budi Santoso'.

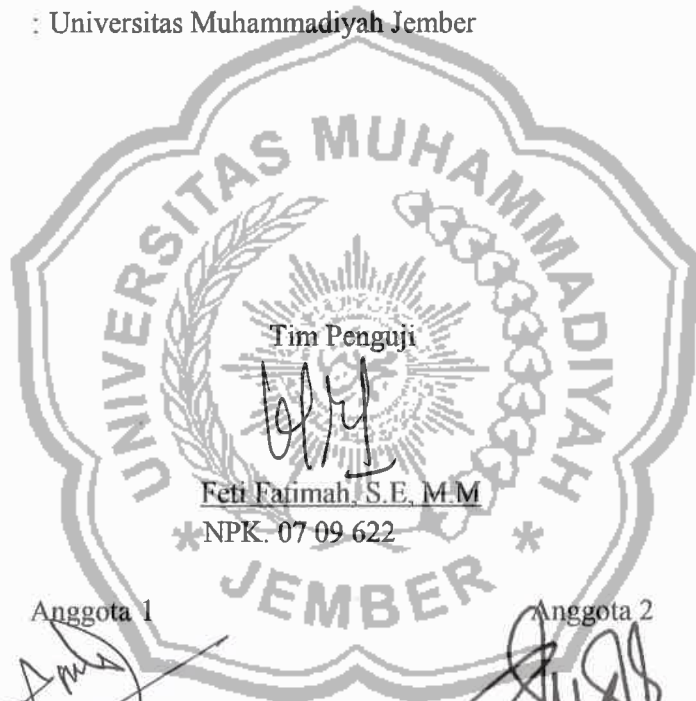
**Dosen Pembimbing Pendamping : Ira Puspitadewi S, S.E, M.M**

A rectangular box containing a handwritten signature in black ink, which appears to be 'Ira Puspitadewi S'.

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi berjudul: Analisis Pengaruh *Customer Bonding* Terhadap Loyalitas Pelanggan Matahari *Department Store* Johar Plaza Jember. Telah di uji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Jum'at  
Tanggal : 2 Oktober 2020  
Tempat : Universitas Muhammadiyah Jember



Tim Penguji

Feti Farimah, S.E, M.M

\*NPK. 07 09 622\*

Anggota 1

Budi Santoso, S.E, M.M, M.Ak  
NPK. 10 03 711

Anggota 2

Ira Puspitadewi S, S.E, M.M  
NPK. 15 09 652



Dekan

Maheny Ika Sari, S.E, M.M  
NIP. 197708112005012001

Megesahkan

Ketua Program Studi

Dr. Haris Hermawan, S.E, M.M  
NPK. 15 03 643

## MOTTO

**“Kamu (umat Islam) adalah umat terbaik yang dilahirkan untuk manusia, (karena kamu) menyuruh (berbuat) yang makruf, dan mencegah dari yang mungkar, dan beriman kepada Allah. Sekiranya Ahli Kitab beriman, tentulah itu lebih baik bagi mereka. Di antara mereka ada yang beriman, namun kebanyakan mereka adalah orang-orang fasik”**

**(Q.S. Ali ‘Imran: 110)**

**Everyone is the hero in their own life story**

**(John Barth)**

**Kalau hidup sekadar hidup, babi di hutan juga hidup. Kalau bekerja sekadar bekerja, kera juga bekerja.**

**(Prof. Dr. H. Abdul Malik Karim Amrullah)**

**Hidup sekali hiduplah yang berarti**

**(K.H. Imam Zarkasyi)**



## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum Warahmatullah Wabarakatuh*

*Alhamdulillah Robbil 'Alamin* puji syukur kita panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Tujuan dari penelitian skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M.) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunan skripsi, penulis memperoleh banyak bantuan dari berbagai pihak, karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Orang tua penulis yaitu Bapak Sugeng, A.Md. PP dan Ibu Darmawati, S.Pd yang telah memberikan penulis beasiswa untuk berkuliah dan selalu meridhoi segala aktifitas selama menempuh pendidikan di Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Bapak Budi Santoso, S.E, M.M selaku dosen pembimbing 1 dan Ibu Ira Puspitadewi S, S.E, M.M selaku dosen pembimbing 2 yang telah memberikan saran, bimbingan, dan arahan selama melakukan penelitian skripsi.
3. Ibu Feti Fatimah, S.E, M.M selaku dosen penguji skripsi yang bersedia memberikan saran, bimbingan, dan arahan selama melakukan penelitian skripsi.
4. Mahasiswa/i Manajemen kelas B 2016, terkhusus kepada Agung Dwi Susilo, Faisal Azroi, Firman Syahrial, Anggun Norma Indah, dan Mela Oktarini yang telah mengisi dunia perkuliahan penulis dengan pengalaman dan wawasan yang menakjubkan.
5. Sahabat saya sejak SMA yaitu Rizky Agusma Putra, M. Nauval Dzaky Amarca, Kiki Riski Amelia, Henni Sriani, dan Rizza Riskiah Utami Razak yang selalu mendukung penulis selama menjalani pendidikan sarjana.

Disadari sepenuhnya bahwa penyusunan penelitian skripsi ini tidak otomatis sempurna. Oleh karena itu masukan saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan guna menambang ilmu pengetahuan. Akhir kata penulis berharap skripsi ini bermanfaat bagi pembaca.

Terima Kasih.

*Wassalamualaikum Warahmatullah Wabarakatuh*

Jember, 24 September 2020

Penulis

Muhamamd Fatoni Asari

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN PENULIS</b> .....	i
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>MOTTO</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>ABSTRAK</b> .....	vi
<b>ABSTRACT</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	5
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Manajemen Pemasaran.....	7
2.1.2 Customer Bonding .....	8
2.1.3 Implementasi Customer Bonding .....	9
2.1.4 Loyalitas Pelanggan .....	11
2.2 Penelitian Terdahulu .....	16
2.3 Kerangka Konseptual.....	19
2.4 Hipotesis.....	21
<b>BAB 3. METODE PENELITIAN</b> .....	22
3.1 Identifikasi Variabel Penelitian.....	22
3.2 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	22
3.3 Jenis Penelitian dan Desain Penelitian .....	24
3.4 Jenis Data .....	24
3.5 Populasi dan Sampel Penelitian .....	24
3.5.1 Populasi.....	24
3.5.2 Sampel.....	25
3.6 Metode Pengumpulan Data .....	26
3.7 Teknik Analisis Data.....	26
3.7.1 Analisis Kualitatif .....	26
3.7.2 Analisis Kuantitatif .....	27
3.7.3 Uji Instrumen Data.....	27

A. Uji Validitas.....	27
B. Uji Reliabilitas .....	28
3.7.4 Uji Asumsi Klasik.....	28
A. Uji Normalitas .....	28
B. Uji Heteroskedastisitas .....	29
C. Uji Multikolinearitas.....	29
3.7.5 Uji Analisis Regresi Linier Berganda .....	29
3.7.6 Uji Hipotesis .....	30
A. Uji Simultan F .....	30
B. Uji Parsial T.....	31
3.7.7 Analisis Koefisien Determinasi.....	32
<b>BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>33</b>
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	32
4.1.1 Sejarah Matahari Department Store Johar Plaza Jember .....	32
4.1.2 Logo Matahari Department Store.....	33
4.1.3 Visi dan Misi Perusahaan.....	33
4.1.4 Filosofi Perusahaan.....	33
4.1.5 Struktur Organisasi dan Job Description Matahari Department Store Johar Plaza Jember .....	34
4.1.6 Jenis Barang yang Dijual .....	36
4.1.7 Karakteristik dan Jumlah Responden.....	37
A. Berdasarkan Jenis Kelamin .....	37
B. Berdasarkan Usia.....	38
4.1.8 Statistik Deskriptif .....	38
4.1.9 Uji Instrumen Data.....	39
A. Uji Validitas.....	39
B. Uji Reliabilitas.....	40
4.1.10 Uji Instrumen Asumsi Klasik.....	41
A. Uji Normalitas .....	41
B. Uji Heteroskedastisitas .....	42
C. Uji Multikolinearitas.....	42
4.1.11 Uji Regresi Linear Berganda.....	43
4.1.12 Uji Hipotesis .....	44
A. Uji Simultan F .....	44
B. Uji Parsial T.....	45
4.1.13 Analisis Koefisien Determinasi.....	46
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian .....	46
4.2.1 Pengaruh Awareness Bonding terhadap loyalitas pelanggan Matahari Department Store Johar Plaza Jember .....	47

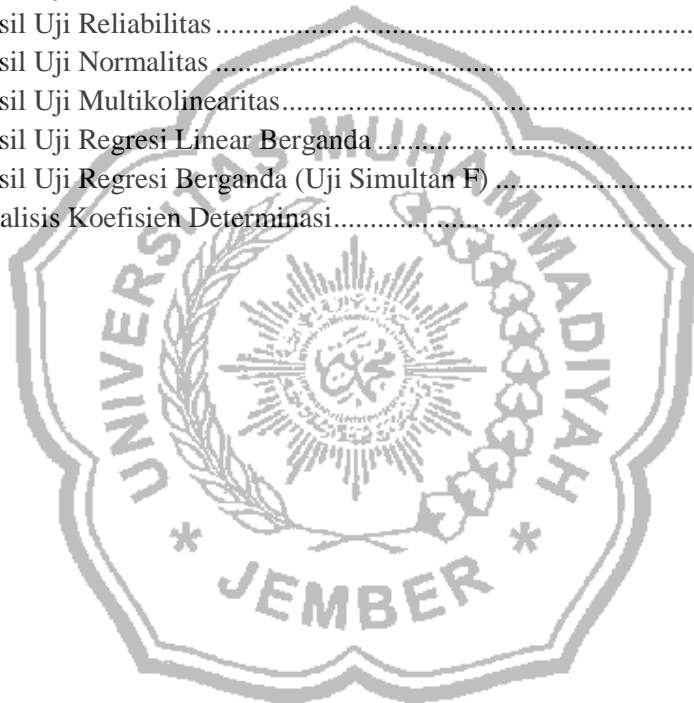


4.2.2 Pengaruh Identity Bonding terhadap loyalitas pelanggan Matahari Department Store Johar Plaza Jember .....	48
4.2.3 Pengaruh Relationship Bonding terhadap loyalitas pelanggan Matahari Department Store Johar Plaza Jember .....	48
4.2.4 Pengaruh Community Bonding terhadap loyalitas pelanggan Matahari Department Store Johar Plaza Jember .....	49
4.2.5 Pengaruh Advocacy Bonding terhadap loyalitas pelanggan Matahari Department Store Johar Plaza Jember .....	50
<b>BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	51
5.1 Kesimpulan .....	51
5.2 Saran.....	51
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	52
<b>Lampiran 1. Kuesioner Penelitian</b> .....	54
<b>Lampiran 2. Surat Ijin Penelitian</b> .....	57
<b>Lampiran 3. Hasil Uji SPSS</b> .....	58
<b>Lampiran 4. Rekapitulasi Data Kuesioner</b> .....	62
<b>Lampiran 5. Formulir Revisi Ujian Skripsi dan Komprehensif</b> .....	67



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pertumbuhan Omzet Ritel di Indonesia .....	2
Tabel 1.2 Perusahaan Ritel di Indonesia .....	3
Tabel 1.3 Laporan Laba Rugi PT Matahari <i>Department Store</i> Tbk.....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	15
Tabel 3.1 Katerori Jawaban dan Cara Penilaian Skala <i>Customer Bonding</i> .....	26
Tabel 4.1 Hasil Statistik Deskriptif.....	38
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas.....	40
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas .....	41
Tabel 4.4 Hasil Uji Normalitas .....	41
Tabel 4.5 Hasil Uji Multikolinearitas.....	43
Tabel 4.6 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	44
Tabel 4.7 Hasil Uji Regresi Berganda (Uji Simultan F) .....	45
Tabel 4.8 Analisis Koefisien Determinasi.....	46



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian .....	18
Gambar 3.1 Uji F.....	30
Gambar 3.2 Uji T .....	31
Gambar 4.1 Logo PT Matahari Department Store Tbk.....	33
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Department Store Johar Plaza Jember.....	34
Gambar 4.3 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	37
Gambar 4.4 Jumlah Responden Berdasarkan Usia .....	38
Gambar 4.5 Grafik Scatterplot .....	42
Gambar 4.6 Grafik Customer Bonding .....	47

