

ABSTRAK

Yana Suryana, NIM 3402190435. Pengaruh *Customer Bonding* dan Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada *Customer* Produk GeoffMax Cabang Tasikmalaya). Dibawah bimbingan Dr. Hj. Aini Kusniawati, M.M. (Pembimbing I) dan Wiwin Setianingsih., S.E., M.M. (Pembimbing II).

Penelitian ini difokuskan pada pengaruh *customer bonding* dan citra merek terhadap loyalitas pelanggan (Studi pada *customer* produk GeoffMax cabang Tasikmalaya). Permasalahan yang dihadapi dalam penelitian ini meliputi (1) Bagaimana pengaruh *customer bonding* terhadap loyalitas pelanggan pada *customer* produk GeoffMax cabang Tasikmalaya. (2) Bagaimana pengaruh citra merek terhadap loyalitas pelanggan pada *customer* produk GeoffMax cabang Tasikmalaya. (3) Bagaimana pengaruh *customer bonding* dan citra merek terhadap loyalitas pelanggan pada *customer* produk GeoffMax cabang Tasikmalaya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui (1) Bagaimana pengaruh *customer bonding* terhadap loyalitas pelanggan pada *customer* produk GeoffMax cabang Tasikmalaya. (2) Bagaimana pengaruh citra merek terhadap loyalitas pelanggan pada *customer* produk GeoffMax cabang Tasikmalaya. (3) Bagaimana pengaruh *customer bonding* dan citra merek terhadap loyalitas pelanggan pada *customer* produk GeoffMax cabang Tasikmalaya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey dengan pendekatan kuantitatif. Sedangkan untuk mengalisis data yang diperoleh digunakan analisis deskriptif dan analisis verifikatif meliputi analisis koefisien korelasi sederhana, korelasi berganda, koefisien determinasi, analisis regresi sederhana, regresi berganda, koefisien determinasi, uji t, dan uji signifikan (uji F). Hasil penelitian menunjukkan bahwa *customer bonding* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada *customer* produk GeoffMax, citra merek berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada *customer* produk GeoffMax, dan *customer bonding* dan citra merek berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada *customer* produk GeoffMax, sehingga hipotesis diterima dan teruji kebenarannya. Maka ketika *customer bonding* dan citra merek meningkat maka akan meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap produk GeoffMax.

Kata Kunci : *Customer Bonding*, Citra Merek, Loyalitas Pelanggan.