

ABSTRAK

Gina Siti Ganiatun Agustiani, NIM. 3402190440. “Pengaruh *Customer Bonding* dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan (Suatu Studi Pada Pelanggan Dapur Cook Kedai)”. Dibawah bimbingan Elin Herlina, S.Pd., M.M. (Pembimbing I) dan Toto, S.E., M.M. (Pembimbing II).

Penelitian ini difokuskan pada Pengaruh *Customer Bonding* dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan (Suatu Studi Pada Pelanggan Dapur Cool Kedai).

Permasalahan yang dihadapi dalam penelitian ini meliputi: 1). Bagaimana pengaruh *customer bonding* terhadap loyalitas pelanggan Dapur Cool Kedai?; 2). Bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan Dapur Cool Kedai?; 3). Bagaimana pengaruh *customer bonding* dan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan Dapur Cool Kedai? Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis 1). Pengaruh *customer bonding* terhadap loyalitas pelanggan Dapur Cool Kedai; 2). Pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan Dapur Cool Kedai; 3). Pengaruh *customer bonding* dan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan Dapur Cool Kedai.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Sedangkan untuk menganalisis data yang diperoleh digunakan Analisis Koefisien Korelasi Sederhana, Analisis Koefisien Korelasi Berganda, Uji Koefisien Determinasi, dan Uji Hipotesis Menggunakan Uji Signifikansi (Uji t dan Uji F).

Hasil dari penelitian dan pengolahan data menunjukkan bahwa *customer bonding* berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Dapur Cool Kedai. Kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Dapur Cool Kedai. Secara simultan *customer bonding* dan kualitas produk berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Dapur Cool Kedai.

Diharapkan Dapur Cool Kedai mempertahankan *customer bonding* dan kualitas produk sehingga akan meningkatkan loyalitas pelanggannya, namun demikian perusahaan perlu memperhatikan strategi untuk meningkatkan *community bonding* (ikatan komunitas), meningkatkan daya tahan produknya dan peningkatan untuk mempertahankan pelanggannya menunjukkan kekebalan oleh daya tarik produk sejenis dari pesaing.

Kata kunci : *Customer Bonding*, Kualitas Produk, Loyalitas Pelanggan