

**PENGARUH *COUSTOMER BONDING* DAN CITRA MEREK  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA  
J.CO DONUTS & COFFEE KOTA KUPANG**

**MARIYANTI FLORIDA  
17412896**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi  
Guna Memenuhi Sebagian Dari  
Persyaratan- Persyaratan Untuk  
Mencapai Gelar Sarjana Manajemen**



**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA  
KUPANG  
2024**

**PENGESAHAN SKRIPSI**

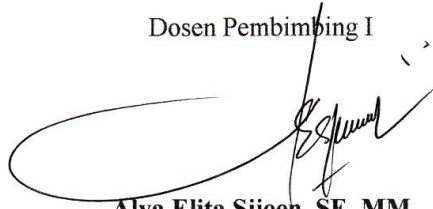
**PENGARUH *COUSTOMER BONDING* DAN CITRA MEREK  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA  
J.CO DONUTS & COFFEE KOTA KUPANG**



**MARIYANTI FLORIDA**  
17412896

**MENYETUJUI**

Dosen Pembimbing I



**Alva Elita Sjoen, SE.,MM**  
NIDN : 0831018301

Dosen Pembimbing II



**Melvin K. Djami Rane, SE.,MM**  
NIDN.8993100020

**SKRIPSI**  
**PENGARUH *COUSTOMER BONDING* DAN CITRA MEREK**  
**TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA**  
**J.CO DONUTS & COFFEE KOTA KUPANG**

Dipersiapkan Dan Disusun Oleh





MARIYANTI FLORIDA  
17412896



Telah Dipertahankan didepan Dewan Penguji

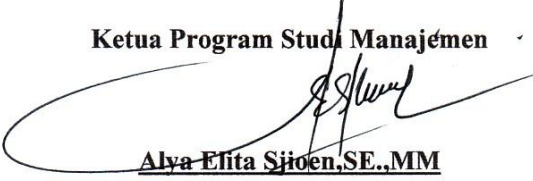
Pada Tanggal 29 Juni 2024

**SUSUNAN DEWAN PENGUJI**

Penguji Utama	Jusuf Aboladaka, SE., M.Si	
Penguji Anggota	Eka Seseli, SE.,MM	
Penguji Anggota/ Pembimbing I	Alya E. Sjoen, SE., MM	
Penguji Anggota/ Pembimbing II	Melvin K. Djami Rane, SE., MM	

**SKRIPSI INI TELAH DI TERIMA SEBAGAI SALAH SATU PERSYARATAN**  
**UNTUK MEMPEROLEH GELAR SARJANA MANAJEMEN**

  
Dekan Fakultas Ekonomi  
  
Hermyn B. Hina, SE., M. Si  
NIDN : 0825056801

Ketua Program Studi Manajemen  
  
Alya Elita Sjoen, SE., MM  
NIDN : 0831018301



UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA KUPANG

FAKULTAS EKONOMI

Jln. Adisucipto Oesapa – Kupang

---

**SURAT PERNYATAAN PENELITIAN SKRIPSI**

Yang Bertanda Tangan Dibawah Ini.

Nama : MARIYANTI FLORIDA

Nim : 17412896

Program Studi : MANAJEMEN

Dengan ini saya menyatakan skripsi yang saya buat dengan judul : **“PENGARUH *COUSTOMER BONDING* DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA J.CO DONUTS & COFFEE KOTA KUPANG”** Yang Diusulkan Dalam Skema Penelitian Skripsi Tahun Akademik 2023/2024 Bersifat Original Dan Belum Pernah Diteliti Oleh Peneliti Lain, Selain Yang Secara Tertulis Dikutip Didalam Naskah Ini Dan di suguhkan dalam daftar pustaka .

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya.

Kupang, 13 Juli 2024

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



MIRMAYANTI FLORIDA, SE.,M.Si

NIDN:0825056801

Yang menyatakan,



MARIYANTI FLORIDA

NIM:17412896



**UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA KUPANG**  
**FAKULTAS EKONOMI**  
**Jln. AdisuciptoTelp (0380) 881313 Oesapa – Kupang**

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI**

Pada hari ini Sabtu, Tanggal 29 Juni 2024 telah dilaksanakan Ujian Skripsi tingkat Sarjana (S1) atas nama:

Nama : Mariyanti Florida  
TTL : Maumere, 11 Maret 1997  
NIM : 17412896  
Jurusan/Progdi : Manajemen  
Judul : Pengaruh costumer Bonding Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada J.CO Donuts&Coffee Kota Kupang  
Pembimbing I : Alya E. Sjoen, SE.,MM  
Pembimbing II : Melvin K.Djami Rane, SE.,MM

Dengan hasil sebagai berikut:

<b>Nama Penguji</b>	<b>Status Penguji</b>	<b>Nilai Awal</b>	<b>Bobot</b>	<b>Nilai Akhir</b>
Jusuf Aboladaka, SE.,M.Si	Utama	76	X 40%	30,4
Eka M.I.Seseli, SE.,MM	Anggota	76	X 20%	15,2
Alya E. Sjoen, SE., MM	Anggota	80	X 20%	16
Melvin K.Djami Rane, SE.,MM	Anggota	80	X 20%	16
<b>Total Nilai yang diperoleh: 77,6</b>				
<b>Nilai Aksara: A- (Memuaskan)</b>				

Kupang, 29 Juni 2024

**Dekan Fakultas Ekonomi – UKAW**



## **MOTTO**

Allah turut bekerja dalam segala sesuatu  
untuk mendatangkan kebaikan

Roma 8:28

## PERSEMBAHAN

Puji Syukur Kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa atas berkat,perlindungan, dan tuntunannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Coustomer Bonding* Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada J.CO Donuts & Coffee Kota Kupang “

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan,motivasi,bimbingan serta saran semua pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih sedalam-dalamnya kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus adalah Sumber Kekuatan, dan Sang Pemberi Hikmat.
2. Kedua Orang Tua Tercinta : Bapak Menthodius Minggus, Mama Monika Nalu yang telah melahirkan, membesarkan, mendidik dan mendukung dalam segala hal khususnya dalam Doa serta yang selalu menantikan keberhasilan Penulis.
3. Untuk Semua Keluarga Tercinta : Bapak Alex dan Nona Dian yang memberikan semangat bagi Penulis untuk menyelesaikan Skripsi.
4. Untuk teman-teman saya,Faldy, Klara, Delmi, Rethy, Desti dan Elsy serta seluruh teman-teman Kelas D Manajemen Angkatan 2017 yang selalu memberi dukungan dan selalu menantikan Keberhasilan Penulis.
5. Untuk Almamater tercinta Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Artha Wacana Kupang

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur Penulis Panjatkan Kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas Berkat dan Rahmat-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul: “Pengaruh *Coustomer Bonding* Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada J.CO Donuts & Coffee Kota Kupang”

Skripsi ini di buat dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh Gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Artha Wacana Kupang. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Godlief F. Neonufa, MT. Selaku Rektor Universitas Kristen Artha Wacana Kupang.
2. Ibu Hermyn B. Hina, SE.,M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Artha Wacana Kupang.
3. Ibu Damaris Y. Koli, SE.,MP. Selaku Wakil Deakan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Artha Waacana Kupang.
4. Ibu Alya Elita Sjoen, SE.,MM. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Kristen Artha Wacana Kupang.
5. Ibu Alya Elita Sjoen, SE.,MM. Selaku Pembimbing I dan Ibu Melvin K. Djami Rane, SE.,MM. Selaku Pembimbing II yang telah membimbing serta memberikan saran kepada penulis dalam penyusunan skripsi.
6. Ibu Alya Elita Sjoen, SE.,MM. Selaku Dosen Penasehat Akademik yyang telah memberikan saran–saran dan bantuan selama penulis dibangku kuliah.
7. Staf dan Pegawai Fakultas Ekonomi yang telah meluangkan waktu, pikiran, tenaga, serta dorongan dan memberikan arahan yang bermanfaat bagi penulis selama dibangku kuliah.



Penulis menyadari sepenuhnya penulis skripsi ini jauh dari kesempurnaan, baik dilihat dari teknis dan isinya, sehingga saran dan kritik yang bersifat membangun sangat diperlukan penulis dalam menyempurnakan skripsi.

Teiring salam dan doa penulis ucapkan banyak terima kasih.

Kupang, 27 Juni 2024

Mariyanti Florida

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>MOTTO</b> .....	iii
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xii
<b>ABSTRAK</b> .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	8
1.3. Persoalan Penelitian .....	8
1.4. Tujuan dan Manfaat .....	8
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	10
2.1. Coustomer Bonding .....	10
2.1.1 Pengertian Coustomer Bonding.....	10
2.1.2 Tahapan atau Tingkatan Coustomer Bonding .....	12
2.1.3 Indikator Coustomer Bonding.....	14
2.2. Citra Merek .....	15
2.2.1 Pengertian Citra Merek .....	15
2.2.2 Komponen Citra Merek .....	17
2.2.3 Faktor-Faktor yang mempengaruhi Citra Merek .....	18
2.2.4 Indikator Citra Merek.....	19
2.3. Loyalitas Pelanggan .....	21
2.3.1 Pengertian Loyalias Pelanggan.....	21
2.3.2. Manfaat Loyalitas Pelanggan.....	22
2.3.3 Indikator Loyalitas Pelanggan .....	22
2.3.4 Tahap-Tahap Loyalitas Pelanggan.....	23

2.4	Konsep Penelitian .....	25
2.4.1.	Coustomer Bonding .....	25
2.4.2	Citra Merek .....	25
2.4.3	Loyalitas Pelanggan .....	25
2.5	Kerangka Dasar dan Hipotesis Penelitian .....	25
2.5.1	Kerangka Dasar Pemikiran .....	26
2.5.2	Hipotesis Penelitian.....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>29</b>
3.1.	Populasi dan Sampel .....	29
3.1.1.	Populasi.....	29
3.1.2.	Sampel.....	29
3.2.	Teknik Pengumpulan Data .....	30
3.3.	Indikator Empirik Dan Skala Pengukuran Konsep.....	31
3.4.	Teknik Analisis Data.....	32
3.4.1.	Analisis Pendahuluan.....	33
3.4.2.	Analisis Lanjutan.....	34
<b>BAB IV ANALISIS DAN HASIL BAHASAN ANALISIS .....</b>		<b>41</b>
4.1.	Gambaran Objek Penelitian .....	41
4.1.1	Sejarah Perusahaan .....	41
4.1.2	Visi – Misi.....	42
4.1.3	Struktur Organisasi .....	43
4.1.4	Deskripsi Jabatan .....	44
4.1.5	Karekteristik Responden.....	45
4.2	Analisis Pendahuluan.....	48
4.2.1	Coustomer Bonding .....	49
4.2.2	Citra Merek .....	51
4.2.3	Loyalitas Pelanggan .....	53
4.3.	Analisis Lanjutan .....	55
4.3.1.	Uji Asumsi Klasik.....	55
4.3.2.	Analisis Regresi Linear Berganda.....	61
4.3.3.	Pengujian Hipotesis.....	63

4.4. Bahasan Hasil Analisis.....	68
4.4.1. Pengaruh Coustomer Bonding Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	68
4.4.2. Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyaliyas Pelanggan.....	70
4.4.3. Pengaruh Coustomer Bonding Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	71
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	73
5.1. Kesimpulan .....	73
5.2. Implikasi Teoritis .....	74
5.3. Implikasi Terapan .....	75
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	76
<b>LAMPIRAN</b> .....	80

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Konsumen J.CO Donuts&Coffee Kota Kupang Tahun 2022-2023.....	6
Tabel 3.1	Indikator, Empirik, Dan Skala Pengukuran Konsep .....	32
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Usia.....	46
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	47
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	47
Tabel 4.4	Jawaban Responden Variabel Pelatihan Coustomer Bonding(X1)	50
Tabel 4.5	Jawaban Responden Variabel Citra Merek (X2) .....	52
Tabel 4.6	Jawaban Responden Variabel Loyalitas Pelanggan(Y) .....	54
Tabel 4.7	Hasil Uji Asumsi Klasik .....	55
Tabel 4.8	Hasil Uji Multikolinieritas .....	57
Tabel 4.9	Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	58
Tabel 4.10	Hasil Uji Autokorelasi .....	59
Tabel 4.11	Hasil Uji Linearitas Y Terhadap X1 .....	60
Tabel 4.12	Hasil Uji Linearitas Y Terhadap X2 .....	61
Tabel 4.13	Hasil Regresi Linear Berganda .....	62
Tabel 4.14	Hasil Uji t(Parsial) .....	64
Tabel 4.15	Hasil Uji F(Simultan).....	66
Tabel 4.16	Hasil Koefisien Determinasi .....	67

## DAFTAR GAMBAR

2.1. Kerangka Prmikiran.....	27
4.1. Struktur Organisasi .....	43

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisiner Penelitian ..	84
Lampiran 2 Tabulasi Data.....	89
Lampiran 3 SPSS .....	91