

**PENGARUH *AWARENESS BONDING* DAN *IDENTITY BONDING* TERHADAP  
KESETIAAN PELANGGAN DEALER SALIM JAYA MOTOR  
PEKALONGAN LAMPUNG TIMUR**

**SKRIPSI**

Disusun untuk memenuhi syarat dalam penyusunan skripsi



Oleh:

**AGITA SEWI MUNKALE  
18610003**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO**

**2022**



**PENGARUH *AWARENESS BONDING* DAN *IDENTITY BONDING* TERHADAP  
KESETIAAN PELANGGAN DEALER SALIM JAYA MOTOR  
PEKALONGAN LAMPUNG TIMUR**

**SKRIPSI**

**Oleh:**

**AGITA SEWI MUNKALE  
18610003**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO**

**2022**

## ABSTRAK

Agita Sewi munkale, 2022. Pengaruh awarnes bonding dan identity bonding terhaap kesetiaan pelanggan dealer Salim Jaya Motor Lampung Timur. Skripsi. Program Studi Manajemen. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing (I) Ratmono, S.E., M.M. pembimbing (II) Dr. H. Febriyanto, S.E., M.M.

Dari hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti ditemukan beberapa hal yang terindikasi akan menimbulkan kurangnya loyalitas pelanggan, sehingga peneliti melakukan kajian riset ini untuk mengetahui tujuan secara parsial maupun simultan pengaruh awarnes bonding dan identity bonding terhadap kesetiaan pelanggan pada dealer salim jaya motor pekalongan lampung timur. Jenis penelitian ini ialah kuantitatif dengan pengumpulan data menggunakan angket kuesioner sebanyak sampel yang peneliti hitung sebesar 96 responden. Teknik sampling menggunakan *random sampling* sedangkan alat analisis yang digunakan ialah regresi linier berganda dengan pengambilan keputusan uji parsial (t) dan uji simultan (f) serta koefisien determinasi.

Hasil analisis membuktikan bahwa Kesetiaan pelanggan merupakan komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk / jasa terpilih secara konsisten pada masa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku, untuk mewujudkannya diperlukan customer bonding. Maka dengan hal ini Awareness Bonding ( $X_1$ ), Identity Bonding ( $X_2$ ), secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kesetiaan (Y).

**Kata kunci:** Awarnes bonding, identity bonding, kesetiaan pelanggan.

## ABSTRACT

*Agita Sewi Munkale, 2022. The effect of awareness bonding and identity bonding on customer loyalty at Salim Jaya Motor dealers, East Lampung. Thesis. Management Studies Program. Faculty of Economics and Business. Metro Muhammadiyah University. Supervisor (I) Ratmono, S.E., M.M. supervisor (II) Dr. H. Febriyanto, S.E., M.M.*

*From the results of observations made by researchers, it was found that several things were indicated to cause a lack of customer loyalty, so the researchers conducted a study of this research to determine the purpose of partially or simultaneously the effect of awareness bonding and identity bonding on customer loyalty at the Salim Jaya Motor Dealer, Pekalongan Timur, Lampung. This type of research is quantitative with data collection using a questionnaire as many as a sample of 96 respondents. The sampling technique used random sampling, while the analytical tool used was multiple linear regression with partial test decision making (t) and simultaneous test (f) and the coefficient of determination.*

*The results of the analysis prove that customer loyalty is a deep lasting customer commitment to re-subscribe or re-purchase the selected product/service consistently in the future, even though the influence of the situation and marketing efforts have the potential to cause behavioral changes, to make it happen, customers need bonding. So with this Awareness Bonding (X1), Identity Bonding (X2), together have an effect on Loyalty (Y).*

**Keywords:** *Awareness bonding, identity bonding, customer loyalty.*

**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

**PENGARUH AWARENESS BONDING DAN IDENTITY BONDING TERHADAP  
KESETIAAN PELANGGAN DEALER SALIM JAYA MOTOR  
PEKALONGAN LAMPUNG TIMUR**

Nama : Agita Sewi Munkale  
NPM : 18610003  
Prodi : Manajemen

Metro, 22 Juni 2022

Pembimbing I,



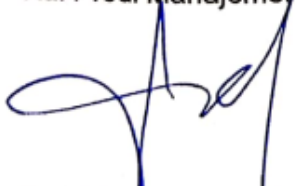
**Ratmono, S.E., M.M.**  
**NIDN. 0229115901**

Pembimbing II,



**Dr. H. Febriyanto, S.E., M.M.**  
**NIDN. 0223027901**

Menyetujui  
Ka. Prodi Manajemen,



**Dr. H. Febriyanto, S.E., M.M.**  
**NIDN. 0223027901**

**PERSETUJUAN PENGESAHAN**

**PENGARUH AWARENESS BONDING DAN IDENTITY BONDING TERHADAP  
KESETIAAN PELANGGAN DEALER SALIM JAYA MOTOR  
PEKALONGAN LAMPUNG TIMUR**

Nama : Agita Sewi Munkale  
NPM : 18610003  
Prodi : Manajemen

Skripsi ini telah dipertahankan didepan Tim Penguji

Metro, 16 Juni 2022

Tim Penguji,



**Ratmono, S.E., M.M.**  
NIDN. 0229115901

**Ketua**



**Dr. H. Febriyanto, S.E., M.M.**  
NIDN. 0223027901

**Sekretaris**



**H. Suryadi, S.E., M.M.**  
NIDN. 0229115901

**Penguji Utama**

Menyetujui  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,



**H. Suwanto, S.E., M.M.**  
NIDN. 0210036801

## **HALAMAN MOTTO**

“Barang siapa menginginkan kebahagiaan didunia maka haruslah dengan ilmu, barang siapa yang menginginkan kebahagiaan di akherat haruslah dengan ilmu, Dan barang siapa yang menginginkan kebahagiaan pada keduanya maka haruslah dengan ilmu”

(H.R. Ibn Asakir)



## HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini disusun sebagai syarat dalam memperoleh gelar Strata I yang telah berproses selama 6 bulan dan penulis persembahkan untuk:

1. Bapak/Ibu yang telah mensupport baik materi maupun moral dalam menyelesaikan karya ilmiah ini.
2. Semua anggota keluarga dan saudara saya yang telah mendo'akan dan memberikan dukungan untuk tetap semangat
3. Pimpinan Dealer Salim Jaya Motor dan rekan-rekan kerja yang selalu memberikan motivasi agar cepat selesai.
4. Teman perkuliahan baik satu angkatan maupun adek tingkat serta teman main yang selalu mensupport agar cepat selesaikan penyusunan skripsi.
5. Almamater Universitas Muhammadiyah Metro.

## KATA PENGANTAR

*Bissmillahirohmannirohim.*

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam semoga tetap terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, pembawa rahmat sekalian alam dan juga untuk keluarga, sahabat serta umat yang senantiasa istiqomah mengikutinya.

Penyusunan skripsi yang berjudul “**Pengaruh *Awareness Bonding* dan *Identity Bonding* Terhadap Kesetiaan Pelanggan Dealer Salim Jaya Motor Pekalongan Lampung Timur**” yang di ajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Strata Satu (SI) guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Manajemen (S.M) di Universitas Muhammadiyah Metro.

Terima kasih penulis sampaikan kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, pengarahan, serta bimbingan yang mana sangat besar bagi penulis. Tidak lupa terima kasih terutama penulis sampaikan kepada :

1. Drs. H. Jazim Ahmad, M.Pd., Rektor Universitas Muhammadiyah Metro.
2. H. Suwanto, S.E., M.M., Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Metro yang sudah meluangkan waktunya untuk memotivasi anak didiknya supaya cepat selesai skripsi
3. Ratmono, S.E., M.M. Dosen pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan pengarahan dan bimbingan yang sangat berguna sejak awal proses penyusunan dan penulisan hingga terselesaikannya Skripsi ini.
4. Dr. H. Febriyanto, S.E., M.M., Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Metro dan merangkap sebagai pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan pengarahan dan bimbingan yang sangat berguna sejak awal proses penyusunan dan penulisan hingga terselesaikannya skripsi ini.
5. Bapak dan ibu dosen Universitas Muhammadiyah Metro yang sabar, ikhlas dan tulus memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
6. Almamater Universitas Muhammadiyah Metro yang telah membimbing, mendidik dan mendewasakan penulis dalam berfikir kritis dan bertindak.

Penulis sangat menyadari sepenuhnya atas keterbatasan dan kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun senantiasa penulis harapkan guna penyempurnaan karya penulis selanjutnya. Akhirnya penulis berharap semoga hasil penelitian yang telah dilakukan ini sekiranya dapat bermanfaat bagi pengembangan keilmuan dan khususnya dalam ilmu manajemen pemasaran.

Metro, Juni 2022

AI  
EL

Agita Sewi Munakale

NPM 18610003

## SURAT PENYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Agita Sewi Munakale

NPM : 18610003

Prodi : Manajemen

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul : **“Pengaruh *Awareness Bonding* dan *Identity Bonding* Terhadap Kesetiaan Pelanggan Dealer Salim Jaya Motor Pekalongan Lampung Timur”**. Adalah karya saya dan bukan dari plagiarisme.

Apabila dikemudian hari terdapat unsur plagiat dalam skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi pencabutan Gelar Akademik Strata I Manajemen dan akan mempertanggungjawabkan secara hukum.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya.

Metro, 23 Juni 2022  
Yang membuat pernyataan



Agita Sewi Munakale  
18610003



UNIT PUBLIKASI ILMIAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH  
METRO

## SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (*SIMILARITY CHECK*)

Nomor: 2694/II.3.AU/F/UPI-UK/2022

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : AGITA SEWI MUNKALE  
NPM : 18610003  
Jenis Dokumen : SKRIPSI

JUDUL:

PENGARUH AWERENES BONDING DAN IDENTITY BONDING TERHADAP KESETIAAN PELANGGAN DEALER SALIM JAYA MOTOR PEKALONGAN LAMPUNG TIMUR

Telah dilakukan validasi berupa Uji Kesamaan (*Similarity Check*) dengan menggunakan aplikasi *Tumitin*. Dokumen telah diperiksa dan dinyatakan telah memenuhi syarat bebas uji kesamaan (*similarity check*) dengan persentase  $\leq 20\%$ . Hasil pemeriksaan uji kesamaan terlampir.

Demikian kami sampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Metro, 04 Juli 2022

Kepala Unit,



Dr. Anif Rahman Aththibby, M.Pd.Si.  
NIDN. 0203128801

alamat:

Ki Hajar Dewantara No.116  
Mulyo, Kec. Metro Timur Kota Metro,  
Lampung, Indonesia

Website: [www.upi.ummetro.ac.id](http://www.upi.ummetro.ac.id)  
Email: [upi@ummetro.ac.id](mailto:upi@ummetro.ac.id)

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>LOGO</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRCAT</b> .....	<b>v</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	<b>viii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Identifikasi dan Perumusan Masalah .....	4
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	5
D. Kegunaan Penelitian .....	6
E. Ruang Lingkup Penelitian .....	6
F. Sistematika Penulisan .....	6
<b>BAB II KAJIAN LITERATUR</b>	
A. Dealer .....	8
1. Pengertian Dealer .....	8
B. Kesetiaan Pelanggan .....	8
1. Pengertian Kesetiaan Pelanggan .....	8
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kesetiaan pelanggan .....	9
3. Indikator kesetiaan pelanggan.....	10
C. Customer Bonding .....	10
1. Pengertian customer bonding .....	10
2. Implementasi customer bonding.....	11
D. Hasil penelitian relevan .....	12

E. Kerangka Pemikiran .....	14
F. Hipotesis Penelitian .....	16
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Desain Penelitian .....	17
B. Tahapan Penelitian .....	17
1. Populasi dan Sampel.....	17
2. Teknik Sampling .....	18
3. Tahapan .....	18
C. Variabel penelitian dan definisi operasional.....	20
1. Variabel Penelitian .....	20
2. Definisi Operasional .....	20
D. Teknik Pengumpulan Data .....	21
E. Instrumen Penelitian .....	22
F. Teknik Analisis Data .....	24
1. Pengujian Prasyarat Instrumen .....	24
a. Uji Validitas .....	24
b. Uji Reliabilitas .....	24
2. Uji prasarat analisis .....	25
a. Normalitas Data .....	25
b. Linieritas .....	25
c. Homogenitas .....	25
3. Pengujian model Analisis.....	26
a. Analisis regresi berganda .....	26
b. Uji t secara parsial .....	26
c. Uji simultan F .....	27
d. Koefisien Determinasi $R^2$ .....	37
G. Hipotesis Penelitian .....	28
<b>BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum objek penelitian .....	29
1. Struktur organisasi dealer Salim Jaya Motor Lampung Timur .....	29
2. Tugas dan wewenang .....	30
B. Statistik Deskriptif .....	30
1. Distribusi frekuensi awarnes bonding .....	30
2. Distribusi frekuensi identity bonding .....	32

3. Distribusi frekuensi kesetiaan pelanggan .....	33
C. Hasil Prasyarat Analisis .....	34
1. Hasil Normalitas .....	34
2. Hasil Linieritas .....	35
3. Hasil Homogenitas .....	36
D. Hasil Multi regresi ganda .....	37
1. Regresi ganda .....	37
2. Uji Parsial (t) .....	37
3. Uji Simultan (f) .....	38
4. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	38
5. Pembahasan .....	39
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	41
B. Saran .....	41
DAFTAR LITERATUR.....	43
LAMPIRAN-LAMPIRAN	



## DAFTAR TABEL

Judul Tabel	Halaman
1. Data Jumlah Transaksi Penjualan .....	3
2. Skor alternatif jawaban .....	23
3. Kisi-kisi instrumen .....	23
4. Frekuensi awarnes bonding.....	31
5. Frekuensi Identity bonding.....	32
6. Frekuensi Kesetiaan pelanggan .....	33
7. Hasil Uji Normalitas .....	35
8. Linieritas Y atas $X_1$ .....	35
9. Linieritas Y atas $X_2$ .....	36
10. Hasil Homogenitas .....	36
11. Multi regresi dan parsial (t) .....	37
12. Pengujian simultan (f).....	38
13. Koefisien determinasi ( $R^2$ ).....	38

## DAFTAR GAMBAR

<b>Judul Gambar</b>	<b>Halaman</b>
1. Kerangka Pemikiran .....	16
2. Bagan Struktur organisasi dealer salim jaya motor .....	29
3. Histogram Awarnes Bonding .....	31
4. Histogram Identity bonding .....	33
5. Histogram Kesetiaan pelanggan.....	34

## DAFTAR LAMPIRAN

Judul Lampiran	Halaman
1. Kuesioner .....	45
2. Hasil jawaban responden .....	53
3. Skor total jawaban responden .....	60
4. Hasil uji validitas dan reliabilitas instrumen .....	63
5. Uji Normalitas .....	66
6. Uji linieiritas .....	67
7. Uji Homogenitas .....	68
8. Multi Regresi ganda .....	69
9. Tabel Uji validitas .....	72
10. Tabel Uji parsial (t) .....	73