

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.