

**PENGARUH *BONDING, EMPHATY, TRUST*
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
PADA CV SINTUWU BANGUNAN**



Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pada Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Sintuwu Maroso Poso

**RIANDEDED NAFTALI ULE
191711404122136**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SINTUWU MAROSO POSO
2020**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah :

Nama : Riandeded Naftali Ule

NPM : 191711404122136

Program Studi : Manajemen

Tempat, Tanggal Lahir : Malewa, 08 Desember 1995

Alamat : Desa Rato'ombu

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini benar saya buat dan susun sendiri (tidak dibuatkan) serta berdasarkan hasil penelitian yang saya lakukan tanpa menjiplak. Bila kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan karya sendiri/menjiplak, maka saya bersedia dikenakan sanksi ijazah dibatalkan. Demikian pernyataan ini saya buat untuk menjadi bahan pertimbangan.

Poso, 2020

Yang Menyatakan

**Riandeded Naftali Ule
191711404122136**

**PENGARUH *BONDING, EMPHATY, TRUST*
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
PADA CV SINTUWU BANGUNAN**

Skripsi ini telah memenuhi syarat dan disetujui untuk dapat
diujikan pada tanggal :



Disetujui :

Pembimbing I Pembimbing II

(LEFRAND MANGO, SE.,Msi)(ILYAS MARTUNUS, SE.,MM)

Mengetahui

Ketua Program Studi Manajemen S-1

(NI KADEK SRIWATI,SE.,M.Sc)

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH *BONDING, EMPHATY, TRUST* TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN
PADA CV SINTUWU BANGUNAN**

OLEH

RIANDEDED NAFTALI ULE

191711404122136

Skripsi ini telah diperbaiki sesuai saran/koreksi dari pembimbing dan penguji
Sehingga memenuhi syarat untuk diujikan

Disetujui Oleh :

1. Lefrand Mango, SE.,MM.....
2. Ilyas Martunus, SE.,M.Si.....
3. Timotius Garatu, SE.,MM,.....
4. Irma Mbae, SE.,MM.....

PENGESAHAN

Diterima oleh Panitia Ujian Sarjana Strata Satu (S-1) Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sintuwu Maroso dan telah selesai diujikan pada tanggal.....

Dekan Fakultas Ekonomi

(Iswan Marsirete,SE.,M.M)

Panitia Ujian :

Ketua :

Sekretaris :

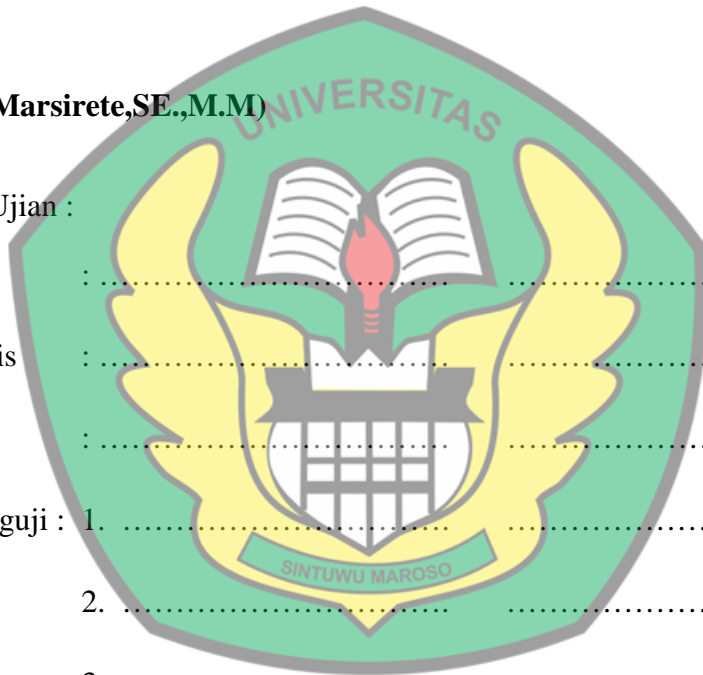
Anggota :

Tim Penguji : 1.

2.

3.

4.



RIANDEDED NAFTALI ULE. NPM : 191711404122136. **Pengaruh *Bonding, empathy, trust* terhadap loyalitas pelanggan pada CV Sintuwu Bangunan.** Dibimbing oleh Bapak Lefrand Mango Pembimbing I dan Ilyas Martunus Pembimbing II

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh *Bonding, Empathy, Trust* Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada CV Sintuwu Bangunan. Adapun populasi yang digunakan adalah konsumen CV Sintuwu Bangunan. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan metode *purposive sampling* dengan sampel sebanyak 44 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Data diolah dengan analisis regresi berganda menggunakan alat *computer statistical program for social science* (SPSS).

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut $Y = -0,199 - 3,869 X_1 + 3,610 X_2 + 0,520 X_3 + e$ Berdasarkan analisis data statistik. Indikator penelitian bersifat valid dan variabelnya bersifat reliabel. Pada pengujian asumsi klasik, model regresi bebas multikolonieritas, tidak terjadi heteroskedastisitas dan berdistribusi normal, hasil pengujian hipotesis yaitu koefisien determinasi R^2 diperoleh sebesar 0,785. Berarti 78.5% Loyalitas Pelanggan ditentukan oleh variabel *Bonding, Empathy, Trust*, sisanya 21.5% ditentukan oleh variabel lain. Nilai t variabel *Bonding* 3,869 signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ Nilai t hitung variabel *Empathy* 3.610 signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$ dan Nilai t hitung variabel *Trust* 0,520 signifikan sebesar $0,606 < 0,05$. Hasil uji F secara *Bonding, Empathy, Trust*, simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, nilai F hitung 48.551 signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Uji T membuktikan variabel independen *Bonding, Empathy, Trust* berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan Pada CV Sintuwu Bangunan.

Kata Kunci : *Bonding, Empthy, Trust, Loyalitas Pelanggan*

KATA PENGANTAR

Suatu ungkapan rasa syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas Kasih Karunia-Nyalah sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan proposal ini dengan judul Pengaruh *Bonding, Emphaty, Trust* Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada CV Sintuwu Bangunan Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat dalam mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen Universitas Sintuwu Maroso Poso.

Penulisan skripsi ini dapat terwujud atas bantuan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah tulus ikhlas memberikan sumbangan berupa pikiran, motivasi dan nasehat. Untuk semua itu, dengan segala kerendahan hati pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Suwardhi Pantih, Sos., MM Selaku rektor Universitas Sintuwu Maroso.
2. Bapak Palata Luru, SE., MM Selaku Dekan dan penasehat akademik yang telah memberikan masukan dan saran dalam hal akademik.
3. Bapak Iswan M. Masirete, SE., MM Selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sintuwu Maroso.
4. Bapak Sudarto Usuli, SE., MM Selaku Ketua program studi manajemen Universitas Sintuwu Maroso.
5. Bapak Lefrand Mango, SE., M.Si dan Ilyas Martunus, SE., MM selaku Pembimbing I dan Pembimbing II, atas segala bantuan, bimbingan

dan saran-saran yang sangat bermanfaat serta motivasi selama penyusunan skripsi ini.

6. Bapak Timotius Garatu, SE.,MM, dan Ibu Irma Mbae,SE.,MM selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan dan arahan dalam memperbaiki penyusunan skripsi.
7. Segenap jajarannya dan staff dalam struktur Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen yang telah memberikan banyak membantu penulis selama menimba ilmu di kampus UNSIMAR
8. Kepada bapak saya, Bapak Harius Ule yang membiayai kuliah saya dan selalu mendo'akan saya tidak ada henti-hentinyadan sudah mengajarkan saya jangan pernah pantang menyerah dan jangan mudah putus asa, serta kejarlah cita-cita yang selama ini kau kejar karna di balik semua tantangan itu ada harapan dan jawaban yang kau selalu nantikan.
9. Kepada ibu saya, Ibu M.Ka'u yang telah membesarkan dan mendidik saya secara ikhlas dan tidak pernah mengeluhdan selalu sabar menghadapi sifatku dan Trimah Kasih selalu memberikan saya motivasi jangan pernah menyerah, dan selalu mendo'akan tiada henti-hentinya, sehingga penulis mendapatkan kemudahan dalam menyelesaikan tugas-tugas akademik tepat pada waktunya.
10. Kepada kakak dan adik serta keluarga atas do'a dan dukungan moralitasnya sehingga penulis mampu memberikan yang terbaik.
11. Seluruh rekan mahasiswa UNSIMAR angkatan 2020, khususnya fakultas ekonomi.

12. Kepada Deni Armadi Nggau ,Abner Tosadu,Dekris A.P,Lius Yusman,Fransisco Angki T,Irfan Beba,Fina Lakoro,Jessica B,Sindi Pasangka,Celsy Nante, Kartiyanti Salengke, Kristol Tomba dan Esmiralda Botilangi. Mereka semua sahabat terdekat saya, terima kasih atas motivasi dan do'anya.

13. Kepada Bapak Ishakselaku Pimpinan sekaligus Pemilik CV Sintuwu Bangunan yang mengajarkan menjadi sosok Pemimpin yang baik, sederhana, jangan pernah merendahkan orang lain Pokoknya etikanya Terbaik dan dari situlah saya belajar menjadi pemimpin yang bertanggung jawab dan tegas.

Semoga bantuan yang diberikan baik materil maupun moril akan mendapat balasan yang berlipat ganda dari Tuhan Yang Maha Esa.

Akhirnya sebagai manusia yang banyak kelemahan dan kekurangan, penulis dengan penuh kerendahan hati, menerima kritik dan saran demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Poso,.....2020

Riandeded Naftali Ule

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Pernyataan	ii
Halaman Persetujuan	iii
Lembar Persetujuan	iv
Halaman Pengesahan.....	v
Abstrak.....	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	x
Daftar Tabel.....	xiv
Daftar Gambar	xi
Daftar Lampiran.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PIKIR DAN HIPOTESIS	
2.1. Tinjauan Pustaka	7
2.1.1. Pengertian Pemasara.....	7
2.1.2. Pengertian <i>Relationship Marketing</i>	7
2.1.3. Tujuan <i>Relationship Marketing</i>	8
2.1.4. Manfaat <i>Relationship Marketing</i>	9
2.1.4. Dimensi <i>Relationship Marketing</i>	10
a. <i>Bonding</i>	10
b. <i>Emphaty</i>	10

c. <i>Trust</i>	13
d. Loyalitas Pelanggan.....	15
2.3. Kerangka Pikir.....	21
2.4. Hipotesis.....	22

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

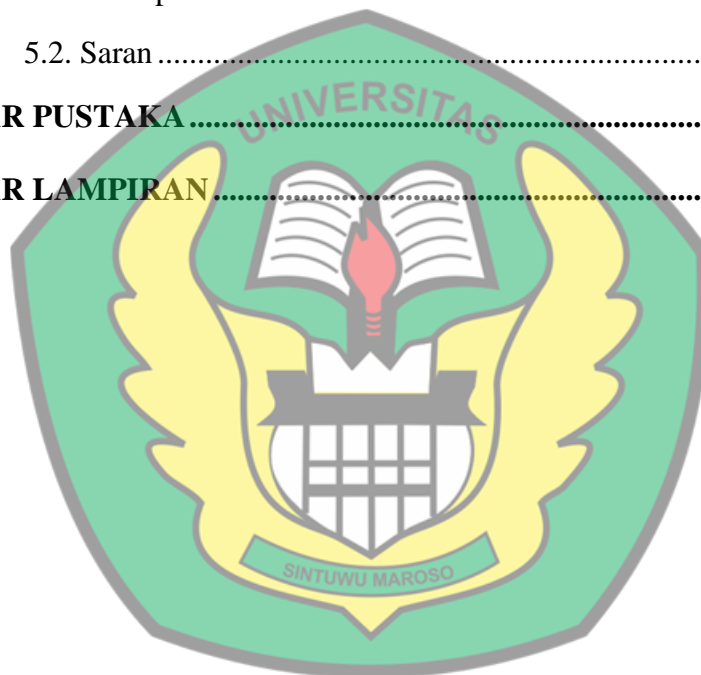
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian.....	23
3.2. Metode Penelitian.....	23
3.3. Jenis, Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	23
3.3.1. Jenis dan Sumber Data.....	23
3.3.2. Teknik Pengumpulan Data.....	24
3.4. Populasi dan Sampel.....	26
3.4.1. Populasi.....	26
3.4.2. Sampel.....	26
3.5. Teknik Analisis Data.....	27
3.5.1. Uji Validitas.....	27
3.5.2. Uji Reliabilitas.....	27
3.5.3. Uji Asumsi Klasik.....	27
3.5.3.1 Uji. Uji Normalitas Data.....	28
3.5.3.2. Uji Multikolinearitas.....	28
3.5.3.3. Uji Heteroskedastitas.....	28
3.5.4. Analisis Regresi Linear Berganda.....	29
3.5.5. Uji f.....	29
3.5.6. Uji t.....	30

3.5.7. Uji Koefisien Determinasi.....	30
3.6. Definisi Operasional.....	30

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian.....	33
4.1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	33
4.1.2. Karakteristik Responden	33
4.1.2.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ...	34
4.1.2.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	34
4.1.2.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	35
4.1.3. Hasil Analisis Data.....	36
4.1.3.1. Hasil Uji Validitas.....	36
4.1.3.2. Hasil Uji Reliabilitas.....	37
4.1.3.3. Hasil Uji Asumsi Klasik	38
4.1.3.3.1. Pengujian Normalitas.....	38
4.1.3.3.2. Pengujian Multikolinearitas	39
4.1.3.3.3. Pengujian Heteroskedastisitas.....	40
4.1.3.4. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	42
4.1.3.5. Hasil Uji f	44
4.1.3.6. Hasil Koefisien Determinasi.....	45
4.1.3.7. Hasil Uji t	46
4.2. Pembahasan	47
4.2.1. <i>Bonding</i> berpengaruh signifikan Loyalitas Pelanggan	48

4.2.2. <i>Emphaty</i> berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	48
4.2.3. <i>Trust</i> berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	48
4.2.4 <i>Bonding, Emphaty, Trust,</i> berpengaruh secara simultan terhadap Loyalitas Pelanggan	49
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1.Kesimpulan.....	50
5.2. Saran	51
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

3.1	Instrument Skala Likert.....	25
4.1	Karakteristik Reponden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	34
4.2	Karakteristik Reponden Berdasarkan Usia	34
4.3	Karakteristik Reponden Berdasarkan Pekerjaan.....	35
4.4	Hasil Uji Validitas.....	36
4.5	Hasil Uji Reliabilitas.....	37
4.6	Hasil Uji Multikolinearitas	39
4.7	Hasil Uji Regresi Linear Berganda	42
4.8	Hasil Uji F.....	44
4.9	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	45
4.10	Hasil Uji T.....	46

DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Pikir.....21

4.1 Normal P-Plot of Regression Standardized Residual
Dependent Variable : *Loyalitas Pelanggan* (Y)..... 38

4.2 Grafik *Scatterplot*..... 41



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner	53
Lampiran 2	Jawaban Responden	54
Lampiran 3	r-tabel	57
Lampiran 4	t-tabel	58
Lampiran 5	f-tabel	60
Lampiran 6	Hasil SPSS Uji Validitas	61
Lampiran 7	Hasil SPSS Uji Reliabilitas	63
Lampiran 8	Hasil SPSS Uji Asumsi Klasik	64
Lampiran 9	Hasil SPSS Uji Regresi Linear Berganda	66
Lampiran 10	Hasil SPSS Uji Signifikansi Simultan	67
Lampiran 11	Hasil SPSS Uji Koefisien Determinasi (R^2)	67