

PENGARUH INOVASI LAYANAN DAN *CUSTOMER BONDING*
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
(Kopi Janji Jiwa Jln. Batang Arau
Kota Padang Tahun 2020)

SKRIPSI



Oleh
AFADINO IKBAL
1710070530064

PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BATTURRAHMAH
PADANG
2021

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BAITURRAHMAH
Skripsi, Juli 2022

Afadino Ikbal

Pengaruh Inovasi Layanan Dan *Costumer Bonding* Terhadap Loyalitas
Pelanggan Tahun 2020 (Kopi Janji Jiwa Jln. Batang Arau Kota Padang)

IX + 106 halaman + 19 tabel + 3 grafik + 2 gambar + 9 lampiran

ABSTRAK

-- Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh variabel inovasi layanan dan *costumer bonding* terhadap loyalitas pelanggan. Jenis data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif yang berupa kuisioner dari konsumen Kopi Janji Jiwa Kota Padang. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsumen Kopi Janji Jiwa Kota Padang sebanyak 96 responden.

Hasil Uji-t menunjukkan bahwa inovasi layanan dan *costumer bonding* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Kopi Janji Jiwa Kota Padang dengan nilai t hitung untuk inovasi layanan 12,248 dengan ($\text{sig}=0,000 < 0,05$) dan *costumer bonding* dengan nilai t hitung 4,458 dengan nilai ($\text{sig}=0,000 < 0,05$) dengan $\text{df } 96-2 = 94$ maka diperoleh t tabel sebesar 1,661.

Hasil Uji-F menunjukkan bahwa inovasi layanan dan *costumer bonding* secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Kopi Janji Jiwa Kota Padang dengan hasil uji F diketahui bahwa nilai F hitung $> F_{\text{tabel}}$ atau $234,883 > 3,09$ dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($p < 0,05$).

Dari hasil analisis koefisien determinan diperoleh nilai R Adjusted Square (R^2) sebesar 0,835 hal ini berarti 83,5% variabel loyalitas pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel inovasi layanan dan *costumer bonding*, sedangkan sisanya (16,5%) dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci : inovasi layanan, *costumer bonding* dan loyalitas pelanggan

Daftar bacaan : 30 (2015-2020)

PERNYATAAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pengaruh Inovasi Layanan dan *Customer Bonding* terhadap Loyalitas Pelanggan Kopi Janji Jiwa Jln. Batang Arau Kota Padang Tahun 2020.

Nama : Afadino Ikbal

NPM : 1710070530064


Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Skripsi ini telah diperiksa, disetujui dan dipertahankan di hadapan Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Baiturahmah dan dinyatakan LULUS dalam Ujian Komprehensif pada Tanggal 26 Juli 2022.

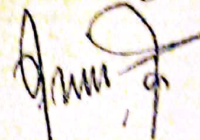
Komisi Pembimbing

Pembimbing I



Harry Wahyudi, S.E, M.Si
NIDN : 1007046401

Pembimbing II



Afrida, S.E., M.M., Akt
NIDN : 1007087003

Pengesahan

UNIVERSITAS BAITURAHMAH
FAKULTAS EKONOMI

DEKAN



Yefri Reswita, S.E, M.Si., Akt
NIDN : 1027017001

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Judul Skripsi : Pengaruh Inovasi Layanan dan *Customer Bonding* terhadap Loyalitas Pelanggan Kopi Janji Jiwa Jln. Batang Arau Kota Padang Tahun 2022.

Nama : Afadino Ikbal

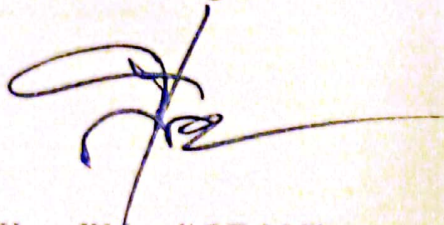
NPM : 1710070530064

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

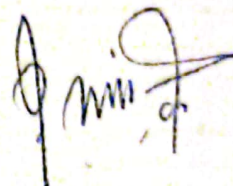
Komisi Pembimbing

Pembimbing I



Harry Wahyudi, S.E., M.Si
NIDN : 1007046401

Pembimbing II



Afrida, S.E., M.M., Akt
NIDN : 1007087003

Ketua Program Studi Manajemen



Akmal, S.E., M.Si
NIDN : 1020036501

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Afadino Ikbal
NPM : 1710070530064
Program Studi : Fakultas Ekonomi
Peminatan : Manajemen
Jenjang : Strata 1

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul: Pengaruh Inovasi Layanan dan *Costumer Bonding* terhadap Loyalitas Pelanggan Kopi Janji Jiwa Jln. Batang Arau Kota Padang Tahun 2022.

Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan tindakan plagiat, maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Padang, Juli 2022



Afadino Ikbal, S.E