

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh *Customer Bonding* terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan serta Tipe Loyalitas yang Tercipta dari Penerapan *Customer Bonding* Klinik Kecantikan di Kota Bandung”**.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih belum sempurna. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan sebagai bahan perbaikan di masa yang akan datang.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menerima banyak dukungan, perhatian, bimbingan, bantuan serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan banyak terima kasih dan penghargaan yang tiada terhingga kepada:

1. Ibu Damayanti Octavia, SE., MM. selaku dosen pembimbing atas ketulusan hati dan kesabarannya dalam membimbing, mendukung dan mengarahkan penulis.
2. Ibu Citra Kusuma Dewi, MBA. dan Bapak Jurry Hatammimi, MM. selaku dosen penguji seminar yang sudah memberikan masukan untuk perbaikan skripsi ini.
3. Ibu Rr. Rieka F Hutami, SMB., MM dan Bapak Djoko Wahjuadi, Drs., MM. selaku dosen penguji sidang yang sudah memberikan masukan untuk perbaikan skripsi ini.
4. Keluarga Tercinta. Ayah, Ibu dan Teh Olga, terima kasih atas doa, dukungan dan kasih sayang yang tidak akan pernah habis.

5. Segenap staf pengajar dan civitas akademik program S1 Institut Manajemen Telkom.
6. Teman-teman seperjuangan MBTI C 2009 dan angkatan 2009 Institut Manajemen Telkom.
7. Uti, Icha, Fenny, Putri, Ria, Niken, Roro, Pingkan, Mira terima kasih atas dukungan dan perhatiannya. Semoga persahabatan kita berlanjut terus sampai kapan pun.
8. Seluruh pihak dengan tidak mengurangi rasa hormat yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dorongan dan semangat dalam penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak terlepas dari kekurangan dan kelemahan, namun demikian dengan segala keterbatasan semoga dapat berguna.

Akhirnya semoga Allah SWT membalas amal dan budi baik kita semua. Aamiin.

Bandung, 23 Januari 2013

Penulis

## DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.2 Latar Belakang Penelitian.....	3
1.3 Perumusan Masalah.....	16
1.4 Tujuan Penelitian.....	17
1.5 Kegunaan Penelitian.....	17
1.5.1 Aspek Teoritis.....	17
1.5.2 Aspek Praktis.....	17
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	18
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN</b>	
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian.....	19
2.1.1 Rangkuman Teori.....	19
2.1.2 Penelitian Terdahulu.....	34
2.2 Kerangka Pemikiran.....	47
2.3 Perumusan Hipotesis.....	51
2.4 Ruang Lingkup Penelitian.....	51
2.4.1 Variabel dan Subvariabel Penelitian.....	51
2.4.2 Lokasi dan Objek Penelitian.....	52
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Jenis Penelitian.....	53

3.2 Variabel Operasional.....	54
3.2.1 Variabel dan Sub Variabel.....	54
3.2.2 Skala Pengukuran.....	60
3.3 Tahapan Penelitian.....	61
3.4 Populasi dan Sampel.....	62
3.4.1 Populasi.....	62
3.4.2 Sampel.....	63
3.4.3 Teknik Sampling.....	65
3.5 Pengumpulan Data.....	65
3.5.1 Jenis Data.....	65
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data.....	66
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	67
3.6.1 Uji Validitas.....	68
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	72
3.7 Teknik Analisis Data.....	74

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Karakteristik Responden.....	80
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	81
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	81
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	82
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Kurun Waktu menggunakan produk Klinik Kecantikan Natasha dan Erha.....	83
4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	84
4.1.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan...	85
4.1.7 Rekapitulasi Karakteristik Responden.....	86
4.2 Hasil Penelitian.....	88

4.2.1	Tanggapan Responden Terhadap <i>Financial Bonding</i>	88
4.2.2	Tanggapan Responden Terhadap <i>Social Bonding</i> .....	89
4.2.3	Tanggapan Responden Terhadap <i>Structural Bonding</i>	91
4.2.4	Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	95
4.2.5	Tanggapan Responden Terhadap Loyalitas Pelanggan	97
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian.....	99
4.3.1	Analisis Jalur <i>Financial Bonding</i> ( $X_1$ ), <i>Social Bonding</i> ( $X_2$ ) dan <i>Structural Bonding</i> ( $X_3$ ) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	99
4.3.2	Analisis Chi Kuadrat satu sampel ( $X^2$ ) tipe loyalitas yang tercipta dari penerapan <i>financial bonding</i> , <i>social bonding</i> , dan <i>structural bonding</i> .....	113
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN</b>		
5.1	Kesimpulan.....	117
5.1	Saran.....	118
5.2.2	Bagi Perusahaan.....	118
5.2.2	Bagi Penelitian Selanjutnya.....	119
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....		120
<b>LAMPIRAN</b> .....		125