

ABSTRAK

WADAHNIA NURUL IZZATY, 18110046
PENGARUH CUSTOMER BONDING, HARGA DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DALAM
MENGGUNAKAN JASA LOGISTIK PADA PT CITRA ADINUSANTARA

Skripsi : Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, 2022
Kata Kunci : *customer bonding* (X_1), harga (X_2), kepuasan pelanggan (X_3) dan loyalitas pelanggan (Y)

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah *customer bonding*, harga, dan kepuasan pelanggan secara parsial dan bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan dalam menggunakan jasa logistik PT Citra Adinusantara. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan PT Citra Adinusantara yang sudah menggunakan jasa PT Citra Adinusantara minimal 2 kali yaitu sebanyak 73 Pelanggan, dengan menggunakan teknik sampel jenuh Jadi sampel pada penelitian ini mengambil seluruh pelanggan PT Citra Adinusantara yang sudah menggunakan jasa PT Citra Adinusantara minimal 2 kali yaitu sebanyak 73 Pelanggan. Metode yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda.

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa, Variabel *customer bonding*, harga, dan kepuasan pelanggan secara parsial dan bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan dalam menggunakan jasa logistik PT Citra Adinusantara