

## ABSTRAK

Skripsi dengan judul ‘Analisis *Customer Bonding* Berdasarkan Fase Loyalitas Konsumen di Kota Pare Kabupaten Kediri’ yang ditulis oleh Mario Ilham Nur Rizky, NIM 12405193169, pembimbing Dr. Sutopo M.Pd.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh perkembangan dunia bisnis yang semakin cepat berubah-ubah sehingga mendorong pelaku bisnis untuk melakukan berbagai strategi guna bertahan dan memasarkan produk atau jasanya , salah satunya dengan strategi *Customer Bonding*, strategi ini dilakukan Kafe Kopi Akhir Bulan untuk menarik minat pelanggan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) peran strategi *customer bonding* pada pemasaran di Kafe Kopi Akhir Bulan di Kota Pare Kabupaten Kediri (2) Mengetahui analisis *customer bonding* berdasarkan Fase loyalitas pelanggan terhadap kepuasan, dan keputusan pembelian konsumen di Kafe Kopi Akhir Bulan di Kota Pare Kabupaten Kediri.

Metode yang digunakan penelitian ini adalah metode kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif. dalam penelitian ini peneliti menjadikan Kafe Kopi Akhir Bulan yang berlokasi di Kota Pare Kabupaten Kediri menjadi tempat penelitian. Sedangkan metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah metode observasi, wawancara dan dokumentasi.

Berdasarkan hasil penelitian,ditemukan bahwa (1) peran strategi *customer bonding* pada pemasaran di Kafe Kopi Akhir Bulan di Kota Pare Kabupaten Kediri (2) Mengetahui analisis *customer bonding* berdasarkan Fase loyalitas pelanggan terhadap kepuasan, dan keputusan pembelian konsumen di Kafe Kopi Akhir Bulan di Kota Pare Kabupaten Kediri. Upaya strategi *customer bonding* untuk meningkatkan loyalitas pelanggan tidak sesuai dengan apa yang direncanakan, beberapa konsumen yang mengeluhkan kurangnya porsi makanan dan tidak sesuai dengan gambar membuat kesan pertama menjadi kurang baik dan mempengaruhi citra Kafe Kopi Akhir Bulan, sehingga kedepannya Kafe yang memiliki desain modern dan minimalis ini serta lokasi yang strategis dapat melakukan inovasi dan evaluasi terhadap strategi yang diberlakukan Kafe Kopi Akhir Bulan.

Kata Kunci : Ikatan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan

## ABSTRACT

*This thesis entitled "Analysis of Customer Bonds Based on Consumer Loyalty Phases in Pare City, Kediri Regency" written by Mario Ilham Nur Rizky, NIM 12405193169, supervisor of Dr. Sutopo M.Pd.*

*This research is motivated by the development of the business world which is increasingly changing rapidly thus encouraging business people to carry out various strategies to maintain and market their products or services, one of which is the Customer Bonding strategy, this strategy is carried out by End of Month Coffee Cafes to attract customer interest.*

*This study aims to determine (1) the role of customer bonding strategy in marketing at Monthly Coffee Cafes in Pare City, Kediri Regency (2) Knowing customer bonding analysis based on customer loyalty phases on satisfaction, and consumer purchasing decisions at Monthly Coffee Cafes in Pare City Kediri Regency.*

*The method used in this research is a qualitative method using a descriptive approach. In this study the researchers made the Monthly End Coffee Cafe located in the City of Pare, Kediri Regency, a place of research. While the data collection method used in this study is the method of observation, interviews and documentation.*

*Based on the results of the study it was found that (1) the role of customer bonding strategy in marketing at Monthly Coffee Cafes in Pare City, Kediri Regency (2) Evaluating customer bonding analysis based on the customer loyalty phase on satisfaction, and consumer purchasing decisions at Monthly Coffee Cafes in Pare City Kediri Regency. The customer bonding strategy efforts to increase customer loyalty are not in accordance with what was planned, some consumers who complained about the lack of food portions and did not match the image made the first impression not good and affected the image of the End of the Month Coffee Cafe, so that in the future the cafe will have a modern and minimalist design this as well as a strategic location that can innovate and evaluate the strategy implemented by the End of the Month Coffee Cafe.*

*Keyword : Customer Bonding, Customer Loyalty*