

## ABSTRAK

**Mujahidan Pangayoman Alhirkilhaq (1188020220): “Pengaruh Kualitas Layanan dan *Emotional Bonding* terhadap Loyalitas Pelanggan Toko Kesehatan dan Kecantikan Guardian UBERTOS Bandung”.**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh dari kualitas layanan dan *emotional bonding* terhadap loyalitas pelanggan Toko Kesehatan dan Kecantikan Guardian UBERTOS Bandung baik secara parsial maupun simultan. Teori yang digunakan yaitu teori Philip Kotler (2019) mengenai variabel kualitas layanan, Thomson (2015) mengenai variabel *emotional bonding*, dan Griffin (2013) mengenai variabel loyalitas pelanggan.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif dan verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Pengambilan sample menggunakan teknik *probability sampling* dengan metode *simple random sampling*, sample sebanyak 90 orang responden yang merupakan pelanggan toko Kesehatan dan Kecantikan Guardian UBERTOS Bandung. Teknik pengambilan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara online. Adapun Teknik pengolahan data menggunakan analisis deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji regresi linier berganda, uji-t (parsial), uji-f (simultan), dan uji koefisien determinasi menggunakan SPSS versi 25.

Hasil persamaan regresi berganda adalah  $Y = -4,027 + 0,266X_1 + 0,774X_2$ . Menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, dengan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3,782 > 0,208$ ). *Emotional bonding* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, dengan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $4,628 > 0,208$ ). Secara simultan kualitas layanan dan *emotional bonding* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai  $f_{hitung} > f_{tabel}$  (). Adapun persentase pengaruh secara keseluruhan adalah 56,9% dan 44,1% sisanya dapat dijelaskan oleh variabel lain.

**Kata kunci: Kualitas Layanan, *Emotional Bonding*, Loyalitas Pelanggan**