

Ashar Kholiludin, 11311024, “**Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan, Komitmen terhadap Pembelian Ulang Jasa Kantor Pos Cabang Sidayu Gresik**”, Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Gresik, 2015.

### **Abstraksi**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh secara parsial dan simultan kepuasan, kepercayaan dan komitmen terhadap pembelian ulang jasa kantor pos cabang Sidayu Gresik. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *nonprobability sampling* metode yang digunakan yaitu *sampling incidental* dengan cara menyebarkan kuisisioner sebanyak 100 responden. Alat analisis yang digunakan adalah dengan menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan SPSS/Windows. V.15. pengujian hipotesis dengan menggunakan uji t dan uji F, dengan taraf signifikan 5%. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa ketiga variabel yang masuk dalam analisis secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Keputusan Pembelian Ulang di kantor pos cabang Sidayu Gresik. Kesimpulan ini didasarkan pada hasil perhitungan yang menunjukkan nilai F hitung sebesar 11,985 lebih dari F tabel 2,699 dari ketiga variabel tersebut, ternyata Komitmen memiliki pengaruh signifikan dengan nilai t hitung sebesar 4,250 dengan taraf signifikansi 0,025%. Berdasarkan hasil analisis tersebut maka pembelian ulang di kantor pos cabang Sidayu Gresik sangat dominan terhadap Komitmen pelanggan

**Kata Kunci:** Kepuasan, Kepercayaan, Komitmen, Pembelian Ulang.