

Brahim, 12312016, **Pengaruh Kepercayaan, Nilai Pelanggan, Kepuasan Pelanggan dan Komitmen Terhadap Loyalitas Pelanggan Rumah Makan Ikan Bakar Cianjur Cabang Gresik**, Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Gresik, Agustus 2018

## **ABSTRAKSI**

Penelitian ini bertujuan melakukan pengujian Pengaruh Kepercayaan, Nilai Pelanggan, Kepuasan Pelanggan Dan Komitmen Terhadap Loyalitas Pelanggan Rumah Makan Ikan Bakar Cianjur Cabang Di Gresik. Kemudian dilakukan tinjauan pustaka dan penyusunan hipotesis, juga data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner terhadap 100 masyarakat Gresik yang pernah mengunjungi / mengkonsumsi produk Ikan Bakar Cianjur Gresik dengan menggunakan teknik *nonprobability sampling*. Pengujian dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil analisis memperlihatkan bahwa Kepercayaan ( $X_1$ ) secara parsial berpengaruh terhadap variabel loyalitas pelanggan Ikan Bakar Cianjur Cabang Gresik, Nilai Pelanggan ( $X_2$ ) secara parsial tidak berpengaruh terhadap variabel loyalitas pelanggan Ikan Bakar Cianjur Cabang Gresik, Kepuasan Pelanggan ( $X_3$ ) secara parsial berpengaruh terhadap variabel loyalitas pelanggan Ikan Bakar Cianjur Cabang Gresik, Komitmen ( $X_4$ ) secara parsial berpengaruh terhadap variabel loyalitas pelanggan Ikan Bakar Cianjur Cabang Gresik, Kepercayaan ( $X_1$ ), Nilai Pelanggan ( $X_2$ ), Kepuasan Pelanggan ( $X_3$ ) dan Komitmen ( $X_4$ ) secara simultan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan Rumah Makan Ikan Bakar Cianjur Cabang Gresik.

Kata kunci: Kepercayaan, Nilai pelanggan, Kepuasan Pelanggan Dan Komitmen Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Rumah Makan Ikan Bakar Cianjur Cabang Gresik