

ABSTRAK
Pengaruh Citra, Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Komitmen terhadap
Loyalitas Pelanggan

(Studi Pada Pelanggan Toko Buku Fajar Agung Bandar Lampung)

Oleh

Anggun Pratiwi

Penelitian ini dilaksanakan untuk mengetahui pengaruh Citra, Kualitas layanan, Kepercayaan, dan Komitmen terhadap Loyalitas Pelanggan. Sampel berjumlah 100 responden yang diambil dengan tehnik *purposive sampling*. Analisis dilakukan dengan pengolahan data menggunakan Regresi linier berganda menggunakan alat uji *SPSS versi 16.0* yang dijalankan dengan media komputer. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan diperoleh hasil uji secara parsial bahwa dari keempat variabel independen hanya variabel komitmen yang berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, sedangkan variabel citra, kualitas layanan, dan kepercayaan berpengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Secara simultan citra, kualitas layanan, kepercayaan, dan komitmen berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Bagi penelitian selanjutnya disarankan untuk menambah atau menggunakan variabel-variabel independen lainnya yang berpotensi memberi kontribusi terhadap loyalitas pelanggan seperti persepsi harga, pengaruh iklan, faktor psikologis konsumen, serta menggunakan responden dengan teknik sampling dan metode yang berbeda agar dapat melihat perbandingan antara satu metode dengan metode lainnya

Kata kunci: Citra, kualitas layanan, kepercayaan, komitmen.