

## Ringkasan

Penelitian ini berjudul "Pengaruh Kepuasan Konsumen, Komitmen Konsumen, Manfaat Sosial, Manfaat Perlakuan Khusus, Kepercayaan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen" (Pada Konsumen Pesan Antar Rumah Makan Sambel Layah Jl. Dr. Soeparno Purwokerto). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kepuasan konsumen, komitmen konsumen, manfaat sosial, manfaat perlakuan khusus, kepercayaan konsumen terhadap loyalitas konsumen.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang sudah melakukan pembelian pesan antar rumah makan Sambel Layah, dan sampel penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling* dengan menggunakan responden yang diteliti sebanyak 97 responden. Metode analisis yang digunakan dengan metode analisis regresi linier berganda, sedangkan untuk menguji tingkat signifikansi digunakan uji secara parsial (uji t).

Hasil dari penelitian ini menyimpulkan bahwa variabel kepuasan konsumen, komitmen konsumen, manfaat sosial, manfaat perlakuan khusus, kepercayaan konsumen berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen. Implikasi manajerial yang diberikan kepada rumah makan Sambel layah yaitu memperbaiki keseluruhan pada pelayanan pesan antar agar dapat memberikan kepuasan dan memenuhi harapan konsumen

Kata kunci: kepuasan konsumen, komitmen konsumen, manfaat sosial, manfaat perlakuan khusus, loyalitas konsumen

### *Summary*

*This study entitled “The Effect of Social, and Special Treatment Benefits, Customer Commitment, Satisfaction, and Trust toward Customer Loyalty ( Case Study on the Delivery Order Consumer in Sambel Layah Restaurant, Jl. Dr. Soeparno Purwokerto). The purpose of this study is to analyze the influence of the social benefits, and special treatment benefit, customer commitment, satisfaction, and trust toward customer loyalty.*

*Population of this study are all customer who have repurchase product. Sample method used in this research is purposive sampling, by using 97 respondents. Data are analyzed using multiple linear regression analysis, while the significance level is tested using the partial test (t test).*

*The results indicate that variable of customer satisfaction, customer commitment, social benefits, special treatment benefit, and customer trust have positive effects on customer loyalty. Managerial implication of this result study is manager has to encourage employees to serve the customers wants and needs.*

*Keyword: customer satisfaction, customer commitment, social benefits, special treatment benefit, customer trust, customer loyalty.*