

**PENGARUH KOMITMEN, KEPERCAYAAN, KEPUASAN HUBUNGAN  
DAN HAMBATAN BERPINDAH TERHADAP RETENSI PELANGGAN  
(Survey pada Pelanggan McDonald's Daerah Istimewa Yogyakarta)**

Gracelia Maharani

NIM : 141 150 386

Email : graceliamaharani@yahoo.com

Mahasiswa Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN "Veteran" Yogyakarta

**ABSTRAKSI**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh komitmen pelanggan, kepercayaan pelanggan, kepuasan hubungan dan hambatan berpindah terhadap retensi pelanggan. Sampel dalam penelitian ini yaitu sebagian pelanggan McDonald's Daerah Istimewa Yogyakarta yang melakukan pembelian minimal 2 kali dalam 1 bulan terakhir pada bulan November 2018 dan menggunakan T-Cash sebagai alat pembayaran. Jumlah responden sebanyak 125 responden. Teknik analisis data menggunakan Analisis Regresi Berganda. Hasil dari penelitian ini menemukan bahwa komitmen pelanggan berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap retensi pelanggan, kepercayaan pelanggan berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap retensi pelanggan, kepuasan hubungan berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap retensi pelanggan, serta hambatan berpindah berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap retensi pelanggan.

**Kata Kunci :** Komitmen, Kepercayaan, Kepuasan Hubungan, Hambatan Berpindah, Retensi Pelanggan.