

ABSTRAK

PENGARUH KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA JASA RARISA FRESSH LAUNDRY DI MARPOYAN PEKANBARU

Oleh

NILAM CAHYA

Penelitian ini dilakukan pada Rarisa Fresh Laundry di Marpoyan, Jalan Karya I No 16, Pekanbaru. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas konsumen. Penggunaan variabel dalam penelitian ini berdasarkan penelitian terdahulu. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh pelanggan Rarisa Fresh Laundry, dengan sampel dipilih ialah 50 responden yang menggunakan jasa Rarisa Fresh Laundry di lokasi penelitian. Metode pengumpulan data menggunakan *accidental sampling*. Teknik analisis data dengan menggunakan analisis regresi sederhana. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa variabel kepuasan memiliki pengaruh yang positif dan telah di jadikan sebagai taraf signifikan.

Kata kunci : *Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan, Laundry*