

## **ABSTRAK**

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh promosi (X1), harga (X2), dan pelayanan (X3) terhadap loyalitas pelanggan (Y). Jenis penelitian kausalitas dengan menggunakan teknik *sampling aksidental/insidental* dengan sampel 100 orang responden. Penelitian ini menggunakan alat Analisis Regresi Linier Berganda. Hasil uji yang diperoleh menunjukkan bahwa variabel, promosi, harga, dan pelayanan mampu menjelaskan variasi yang terjadi terhadap loyalitas pelanggan jasa Laundry Ayu Service. Masing-masing variabel berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan jasa Laundry Ayu Service. Ketiga variabel ini berpengaruh sebesar 75,7% terhadap loyalitas pelanggan Jasa Laundry Ayu sedangkan sisanya sebesar 24,3% dipengaruhi oleh variabel lain.

**Kata kunci:** promosi, harga, pelayanan dan loyalitas pelanggan

## **ABSTRACT**

*The research objective was to determine and analyze the effect of the influence of promotion (X1), price (X2), service (X3) to the customer loyalty (Y) of jasa Laundry Ayu. Kind of causality research using accidental sampling/insidental technique with a sample of 100 responden. This study using multiple linier regression analysis. Test result showed that promotion, price, dan service was able to explain the variations that occur on customer loyalty of Jasa Laundry Ayu Service. Each variable positive and significant impact on customer loyalty of Jasa Laundry Ayu Service. All of the three variables have 75,7% of the customer loyalty of Jasa Laundry Ayu, and 24,3% of the rest percentage is affected by the others variables.*

**Key words:** *promotion, price, service and customer loyalty*