

ABSTRAK

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan (X1), lokasi (X2), dan loyalitas (X3) terhadap kepuasan pelanggan (Y). Jenis penelitian kualitas 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 variable kualitas pelayanan dan pelayanan mampu menjelaskan variasi yang terjadi terhadap kepuasan pelanggan Laundry Qe2. Masing-masing variable berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan jasa Laundry Qe2. Ketiga variabel ini berpengaruh sebesar 23,6% terhadap Kepuasan pelanggan Jasa Laundry Qe2, sedangkan sisanya sebesar 13,6% dipengaruhi oleh variabel lain.

Kata kunci: kualitas pelayanan, lokasi, loyalitas, dan kepuasan

ABSTRACT

The research objective was to determine and analyze the effect of the influence quality service (X1), site (X2), and loyalty (X3) to the customer satisfaction (Y). Kind of cqality with research using technique samplin,aksidentalg/insidental technique with a sample of 100 respondent. This research using multiple linier regression analysis. Test result showed that variable quality and quality can explain variation that occur of customer satisfaction Laundry Qe2. Each variable influential of positive and significant impact on customer satisfaction of Jasa Laudry Qe2. Third of variable as big as 23,6% of the customer satisfaction of Jasa Laundry Qe2, while the residue as big as 13,6% influenced by other variable.

Key words: variable quality, site, loyalty, and satisfaction