

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi, menyelidiki, dan menganalisis pengaruh program keanggotaan dan kualitas pelayanan terhadap niat membeli ulang dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening. Sebanyak 600 pelanggan adalah pelanggan laundry Ngoembah. Dengan menggunakan rumus Slovin, sampel besar penelitian ini adalah 86 pelanggan. Peneliti menganalisis data menggunakan analisis kuantitatif. Kami mengumpulkan informasi langsung dari pelanggan Ngoembah Laundry melalui survei atau kuisioner. Structural Equation Model (SEM), suatu metode analisis multivariat yang menggabungkan faktor analisis dan analisis regresi, digunakan dalam penelitian ini. Temuan menunjukkan bahwa program kehadiran berpengaruh positif serta signifikan atas kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan, dan minat beli ulang. Kualitas pelayanan juga berpengaruh positif serta signifikan atas niat beli ulang. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif serta signifikan atas niat beli ulang.

Kata kunci : Kepuasan pelanggan, program *membership*, pembelian ulang, dan kualitas layanan.