

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji seberapa besar Pengaruh Kualitas Pelayanan, Repeat Buying, Promosi, Keputusan Pembelian Dan Penelian Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Potong Rambut Starsbox. Metode pengumpulan data melalui survei dan mengedarkan kuisisioner, dengan sampel 100 responden. Metode analisis yang digunakan adalah Analisis kuantitatif dengan menggunakan Smart PLS 3.0.

Hasil penelitian yang didapatkan berdasarkan metode outer model, inner model dan hipotesis bahwa berpengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Jasa Potong Rambut Starbox, *repeat buying* berpengaruh signifikan dalam kepuasan pelanggan pada Jasa Potong Rambut Starbox, promosi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Jasa Potong Rambut Starbox dalam keputusan pembelian berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Jasa Potong Rambut Starbox.

Penilaian konsumen berpengaruh signifikan dalam kepuasan pelanggan pada Jasa Potong Rambut Starbox, Nilai *R-square Adjusted* untuk variabel kepuasan pelanggan sebesar 0,792 yang dapat diinterpretasikan bahwa besarnya pengaruh variabel kualitas pelayanan, *repeat buying* dan promosi terhadap kepuasan pelanggan adalah 79,2% sedangkan sisanya yaitu 20,8% dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian ini.

Kata Kunci : Pengaruh Kualitas Pelayanan , Repeat Buying, Promosi , Keputusan Pembelian, Penelian Konsumen, Kepuasan Konsumen.