

ABSTRAK

Perkembangan globalisasi dalam waktu yang berkembang sangat pesat cenderung menciptakan taraf kesibukan dan taraf kepadatan yang tinggi. Semakin padat dan dinamisnya kinerja seseorang, menuntut buat bisa mengatur waktunya sebaik mungkin. Selain itu seiring dengan kemajuan zaman dan tumbuh pesatnya teknologi kini, membawa pengaruh yang relatif berpengaruh kuat terhadap kehidupan masyarakat yang ada. Jasa *laundry* bukan hanya sekedar tempat mencuci melainkan menjadi tempat perawatan pakaian agar lebih bersih. Faktor serba instan dan mudah menjadi isu terkini bagi masyarakat saat ini.

Laundry Si-Kinlong merupakan salah satu usaha yang ada di kota Bandung yang bergerak di bidang jasa cuci kiloan menempatkan diri untuk menanggapi kebutuhan-kebutuhan segmen yang diidentifikasi dan mengalokasikan penawaran layanan yang cocok untuk mengantisipasi perkembangan dunia usaha yang mengarah pada kualitas jasa mengingat dalam persaingan di industri *laundry*, jasa yang ditawarkan relatif sama dan perbedaan bisa dibagi pada pelayanan seperti perlakuan bahan dan waktu mengerjakan *laundry* dan kepercayaan konsumen dalam memilih layanan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap niat beli ulang pada laundry Si-Kinlong baik secara simultan maupun parsial.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif dan kausal. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu teknik *non probability sampling* dengan metode *purposive sampling* yang melibatkan 100 responden. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linear berganda.

Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan pada laundry Si-Kinlong memiliki pengaruh signifikan terhadap Minat Beli Ulang.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Minat Beli Ulang