

## ABSTRAK

Pemasaran memiliki peranan yang sangat penting dalam masyarakat, karena menyangkut mengalirnya produk dari produsen ke konsumen maka pemasaran menciptakan lapangan kerja bagi masyarakat. Dan perlu disadari juga bahwa sebagian besar pengeluaran uang masyarakat konsumen mengalir ke kegiatan pemasaran. Termasuk biaya distribusi, pengembangan produk, promosi, biaya penelitian pasar biaya pelayanan dan pengembangan produk. Untuk menekan biaya tersebut maka mulai dikembangkan *Multi Level Marketing* (MLM). Dalam penulisan tesis ini, penulis melakukan penelitian terhadap kepuasan hubungan, kepuasan akan margin dan kepuasan akan produk terhadap loyalitas distributor kepada perusahaan MLM.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian studi deskriptif, di mana data-data diperoleh dari wawancara secara mendalam dengan para narasumber. Dan setelah data-data dikumpulkan, kemudian dikaitkan dengan teori-teori yang digunakan dan dianalisis. Setelah itu didapatkan kesimpulan.

Temuan hasil penelitian dari batasan masalah yaitu memperoleh deskripsi mengenai Kepuasan hubungan, kepuasan akan margin, dan kepuasan akan produk terhadap loyalitas distributor kepada perusahaan MLM.

Kata Kunci: Kepuasan hubungan, kepuasan margin, kepuasan produk, dan kesetiaan distributor