

ABSTRAK

Di Indonesia sendiri terdapat sebuah komunitas bisnis MLM yang secara spesifik memasarkan produk Oriflame. Data pendapatan Oriflame menunjukkan adanya penurunan pendapatan yang signifikan dari tahun ke tahun dalam periode tahun 2017-2022. Dengan demikian, berdasarkan data penurunan pendapatan Oriflame dapat diasumsikan bahwa terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi penurunan pendapatan tersebut yang berkaitan dengan kualitas pelayanan (*service quality*) dan *Brand Gestalt* yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *service quality* dan *brand gestalt* terhadap *customer satisfaction* bisnis *Multi Level Marketing* pada oriflame. Teknik pengumpulan data adalah dengan melakukan kuesioner. Analisis data menggunakan alat bantu aplikasi SPSS 26. Metode penelitian menggunakan kuantitatif dengan sampel sebanyak 162. Berdasarkan hasil pengujian ditemukan Variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap *Customer Satisfaction* pada bisnis *Multi Level Marketing* Oriflame. Variabel *Brand Gestalt* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Satisfaction* pada bisnis *Multi Level Marketing* Oriflame. Peneliti mengharapkan untuk peneliti lain disarankan untuk menambah variabel yang mempengaruhi *customer satisfaction* dan menggunakan variasi penghitungan yang berbeda dengan penelitian ini agar tingkat ketelitian dan tingkat kepastian semakin besar.

Kata Kunci: *Service Quality, Brand Gestalt, Customer Satisfaction*