

ABSTRAK

Izzah, Nailul. 2025. Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Pakaian Takasimura di Wangkal Kecamatan Gading Kabupaten Probolinggo. Skripsi, Program Studi Ekonomi, Fakultas Sosial dan Humaniora, Universitas Nurul Jadid. Pembimbing: Deddy Junaedi, M.AB.

Kata Kunci : Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

Industri ritel pakaian terus mengalami pertumbuhan dan persaingan yang ketat seiring meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap tren dan gaya berpakaian. Dalam kondisi tersebut, kepuasan pelanggan menjadi salah satu kunci utama keberhasilan bisnis. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Toko Pakaian Takasimura di Wangkal, baik secara parsial maupun simultan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian kuantitatif dengan jenis pendekatan asosiatif. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 96 responden, yang ditentukan menggunakan teknik simple random sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, dan analisis data menggunakan uji validitas, uji reabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi (R^2) dengan bantuan SPSS versi 22.

Dapat disimpulkan bahwa secara parsial Harga dan Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. Hal ini dapat dibuktikan dari $X_1 = \text{sig. } 0,000 < 0,05$ dan $t_{\text{hitung}} 5,755 > t_{\text{tabel}} 1,986$, dari $X_2 = \text{sig. } 0,000 < 0,05$ dan $t_{\text{hitung}} 5,339 > t_{\text{tabel}} 1,986$. Nilai F hitung diperoleh sebesar $108,800 > 3,09$ dengan $\text{sig. } 0,000 < 0,05$, maka hal ini dapat dikatakan bahwa secara simultan Harga dan Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Pakaian Takasimura. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,701 secara presentase nilai adalah 70,1%.