

## ABSTRAK

Suatu perusahaan dalam menjalankan sebuah bisnis tentunya harus memiliki strategi pemasaran dalam menarik perhatian pelanggan atau konsumen agar memutuskan untuk membeli produk pakaian atau fashion yang dijalankan sesuai dengan kebutuhan konsumen yang diinginkan. Era modern saat ini banyak bisnis yang sedang berkembang pesat melalui *online* maupun *offline*, salah satunya bisnis *fashion* dan juga menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap kualitas produk dan harga. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan harga berpengaruh baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan pelanggan di Butik Gallery Alena di Lumajang. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari hasil pengisian kuesioner terhadap konsumen Butik Gallery Alena di Lumajang. Metode analisis yang digunakan metode kuantitatif dengan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan hasil bahwa secara parsial kualitas produk dan harga tidak terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Secara simultan kualitas produk dan harga terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan nilai R Square pada penelitian ini adalah 11,8% menunjukkan bahwa kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan adalah 11,8%, sedangkan sisanya 88,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diikutsertakan dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Kualitas Produk dan Harga, Kepuasan Pelanggan

## ABSTRACT

*A company in running a business must of course have a marketing strategy in attracting the attention of customers or consumers to decide to buy clothing or fashion products that are run according to the desired consumer needs. In the modern era, many businesses are growing rapidly online and offline, one of which is the fashion business and is also one of the factors that can affect customer satisfaction with product quality and price. This study aims to determine the effect of product quality and price either partially or simultaneously on customer satisfaction at the Alena Gallery Boutique in Lumajang. This study uses primary data obtained from the results of filling out questionnaires to consumers of the Alena Gallery Boutique in Lumajang. The analytical method used is quantitative method with multiple linear regression analysis. The results of this study indicate that partially product quality and price have no significant effect on customer satisfaction. Simultaneously product quality and price have a significant effect on customer satisfaction. While the value of R Square in this study was 11.8% indicating that product quality and price on customer satisfaction was 11.8%, while the remaining 88.2% was influenced by other variables not included in this study.*

*Keywords: Product Quality and Price, Customer Satisfaction*

