

## **ABSTRAK**

### **PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN LA'DIANA FASHION DI KRAMAT JATI JAKARTA TIMUR**

Oleh

**Rode Mareta**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga, kualitas produk dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan La'Diana Fashion. Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode deskriptif verifikatif dengan pendekatan *ex post facto* dan metode *survey*. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pelanggan La'Diana Fashion yang berjumlah 380 orang. Sampel pada penelitian ini berjumlah 60 orang dengan menggunakan teknik pengambilan sampel *purposive sampling*, dengan kriteria sampel dalam penelitian ini yaitu pelanggan yang minimal 2 kali sudah pernah menggunakan jasa La'Diana Fashion. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini dengan menyebar angket, observasi, wawancara dan dokumentasi. Pengujian hipotesis dilakukan dengan uji t dan uji F dan diolah menggunakan SPSS. Hasil penelitian dalam penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh simultan antara harga, kualitas produk dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan La'Diana Fashion dengan kadar determinasi sebesar 0,684 atau 68,4% dan sisanya yaitu sebesar 31,6% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti didalam penelitian ini.

Kata Kunci: Harga, Kualitas Produk, Lokasi dan Kepuasan Pelanggan

## **ABSTRACT**

### **THE INFLUENCE OF PRICES, PRODUCT QUALITY AND LOCATION ON CUSTOMER SATISFACTION LA'DIANA FASHION AT KRAMAT JATI JAKARTA TIMUR**

**By**

**Rode Mareta**

This study aims to determine the influence of prices, product quality and location on customer satisfaction at La'Diana Fashion. The type of research is quantitative research using descriptive verification methods approach with the ex post facto survey methods. The population in this study were all La'Diana Fashion customers, totaling 380 people. The sample in this study was 60 people using a purposive sampling technique, with the sample criteria in this study, namely customers who had used La'Diana Fashion's services at least 2 times. Data collection techniques used in this study by distributing questionnaires, observation, interviews and documentation. Hypothesis testing is done by t test and F test and processed using SPSS. The results of this study indicate that there is a simultaneous influence between price, product quality and location on customer satisfaction of La'Diana Fashion with a determination level of 0,684 or 68,4% and the remaining 31,6% is influenced by other variables not examined in this study.

**Kata Kunci: Prices, Product Quality, Location dan Customer Satisfaction**