

## ABSTRAK

Queenstreetstore adalah sebuah butik yang dominan menjual pakaian seperti baju dan celana untuk kaum perempuan remaja hingga dewasa dengan model yang kekinian dan model-model yang sedang *trend* di kalangan remaja milenial, hingga saat ini Queenstreetstore tidak hanya menjual produk pakaian saja melainkan produk tas, sepatu hingga aksesoris seperti kacamata dan lain-lain. Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Teknik pengambilan sampling pada penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling* yaitu penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Dengan perumusan *slovin* terdapat hasil untuk menentukan jumlah sampel, pada penelitian ini terdapat hasil penentuan jumlah sampel sebesar 96,72 dan dibulatkan menjadi 100 responden. Analisis penelitian ini menggunakan analisis jalur (*path analysis*) dengan program SPSS.

Kesimpulan pada penelitian ini menghasilkan adanya pengaruh kualitas produk yang tidak signifikan dengan kepuasan pelanggan. Harga berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Harga berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Kualitas produk berpengaruh tidak signifikan dan positif terhadap loyalitas pelanggan dimediasi kepuasan pelanggan. Harga berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan dimediasi kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

**Kata kunci:** kualitas produk, harga, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan

## ABSTRACT

A satisfaction is a pleasant or unpleasant feeling which exists after comparing the expected performance (or the result). The customer satisfaction needs to impact the product quality and the price in order to achieve the customer's loyalty. This study aims to find out the impact of the product quality and the price toward the customers satisfaction of the Queenstreetstore.

The type of this research is quantitative. The study applies the *purposive sampling* for collecting the samples, which is determining the samples with certain considerations. By applying the *slovin*, there are 96,72 samples of this study which are rounded into 100 respondents. This analysis applies the *path analysis* with SPSS.

The result of this study shows that the product quality gives insignificant impact to the customer's satisfaction. The price give positive and significant impact the customer's satisfaction. The product quality does not give significant and positive impact to the customer's loyalty. The price gives positive and significant impact to the customer's loyalty. The product quality does not give significant and positive impact to the customer's loyalty through the customer's satisfaction. The price gives positive and significant impact to the customer's loyalty through the customer's satisfaction. The customer's satisfaction gives positive and significant impact to the customer's loyalty.

**Keywords:** the product quality, the price, the customer's satisfaction, the customer's loyalty.

