

## ABSTRAK

Muhammad Sholeh Baihaqi (171002046), Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Di Vania Store Hijab Tasikmalaya), Skripsi, Tasikmalaya : Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Siliwangi Tasikmalaya, 2021.

Jenis penelitian yang diterapkan dalam penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif, yaitu dimana data penelitian berupa angka-angka dan dianalisis menggunakan statistik. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terbagi menjadi dua yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara penyebaran kuisioner pada responden pelanggan Vania Store Hijab Tasikmalaya. Teknik analisis datanya menggunakan regresi linear berganda.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui baik secara parsial maupun secara simultan, terdapat pengaruh signifikan antara kualitas produk, harga maupun kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Vania Store Hijab Tasiikmalaya. Dapat diindikasikan bahwa jika kualitas produk di terapkan dengan maksimal dan dengan menetapkan harga yang sesuai dengan harapan pelanggan, serta disertai dengan adanya pelayanan yang berkualitas maka akan membentuk sikap kepuasan pelanggan yang membeli produk hijab.

**Kata Kunci : Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan**