

## ABSTRAK

Dengan bertambah banyaknya orang yang mengenakan busana muslim, menyebabkan toko-toko yang menyediakan busana muslim bersaing dengan sangat ketat. Untuk itu, pemilik toko busana muslim berusaha mempertahankan pelanggan agar mereka tidak beralih ketempat lain. Adapun yang menjadi pertimbangan konsumen dalam membeli adalah tersedianya beraneka macam produk, kualitas produk yang baik, lokasi yang strategis, pelayanan dan fasilitas yang memuaskan. Pengamatan sementara menunjukkan bahwa harga yang tinggi mempengaruhi kepuasan pelanggan. Oleh karena itu dengan adanya fenomena inilah yang mendorong penulis untuk melakukan penelitian dengan judul “PENGARUH HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BUSANA MUSLIM DI TOKO DANNIS COLLECTION di ROYAL PLAZA SURABAYA”.

Berdasarkan hal tersebut diatas maka permasalahan yang timbul adalah adakah pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan pada pelanggan toko busana muslim di kota Surabaya. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui adanya pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan di toko Dannis Collection di Royal Plaza Surabaya.

Populasi penelitian ini adalah beberapa pelanggan busana muslim toko Dannis Collection di Royal Plaza Surabaya. Pengambilan sampel yang berjumlah 50 orang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara dan angket. Teknik analisa yang digunakan adalah analisis regresi sederhana.

Hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan di toko Dannis Coollection di Royal Plaza Surabaya.

Berdasarkan pada penelitian ini diharapkan akan menjadi informasi dan masukan bagi para pemilik toko busana muslim yaitu dapat menjadikan bahan pertimbangan baik secara langsung maupun tidak langsung untuk mengevaluasi dalam menerapkan konsep harga bagi pelanggan ataupun konsumen lain, pemahaman tentang persepsi pelanggan terhadap bentuk penerapan harga yang ditawarkan dan kepuasan yang ditunjukkan memungkinkan pihak manajemen untuk mencari dan menerapkan cara pengelolaan terbaik. Pengetahuan tersebut juga dapat membantu pihak manajemen untuk mengembangkan indikator harga bagaimana yang merupakan bagian terpenting, sementara itu menekan kinerja dan biaya pada indikator-indikator yang kurang menarik bagi pelanggan.