

ABSTRAK

Tren *fashion* dunia berkembang pesat di Indonesia. Beragam model dan jenis pakaian terus bermunculan yang disambut hangat dan antusias oleh para pecinta *fashion*. Di Indonesia, *fashion* terus menghadapi perbaikan dari satu hari ke hari lainnya. Perubahan terjadi karena keberadaan berbagai merek *fashion* dunia yang memasuki Indonesia dengan menawarkan model tren paling *berfashion* untuk menarik pendapatan pasar. Kondisi ini juga membantu ekonomi Indonesia, salah satunya berada di sektor ritel. Penelitian ini dilakukan agar dapat mengetahui bagaimana kepuasan pelanggan pada produk *fashion* sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti kualitas produk, kualitas layanan yang berdampak pada loyalitas konsumen. Penelitian ini mempergunakan jenis penelitian kuantitatif. Penelitian yang dilakukan membutuhkan suatu proses analisis data guna mendapatkan interpretasi hasil atas data maupun penelitian yang digunakan, dan hal ini tentunya memerlukan sebuah metode analisis yang sesuai dengan penelitian yang dilakukan, dan metode yang digunakan adalah metode kuantitatif, dimana metode ini data yang diolah nantinya akan berupa statistik dan didukung oleh teknik analisis SEM (*Structural Equation Modelling*) yang dioperasikan melalui program AMOS (*Analysis of Moment Structure*).

Kata kunci : Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan, SEM.