

ABSTRAK

Bisnis retail saat ini terutama pada butik pakaian menjadi meningkat menyebabkan terjadinya persaingan yang ketat antar pemilik butik. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, atribut produk dan lokasi toko terhadap kepuasan pelanggan dan dampaknya terhadap minat beli ulang pada butik *Stage My Fashion*.

Penelitian ini menggunakan teknik *non probability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Sampel diambil sebanyak 150 responden. Populasi dari penelitian ini adalah semua konsumen yang pernah melakukan pembelian di butik *Stage My Fashion*. Metode pengumpulan data yang dilakukan yaitu melalui kuesioner. Penelitian ini menggunakan teknik analisis Model Persamaan Struktural dengan AMOS 22.0 sebagai instrumen analisis.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa atribut produk, lokasi toko, kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang.

Kata kunci : Kualitas Layanan, Atribut Produk, Lokasi Toko, Kepuasan Pelanggan, Minat Beli Ulang