

ABSTRAK

Seiring dengan perjalanan waktu, industri kreatif di Indonesia mulai berkembang dan banyak dikenal oleh masyarakat. Termasuk di Kota Bandung, banyak distro dan clothing yang bermunculan, sehingga mulai banyak juga yang menggunakan serta membeli produk Reclays. Hal ini dikarenakan karna pihak Reclays menawarkan harga yang terbilang cukup murah dibanding dengan kompetitor yang lain. Dengan penelitian berjudul “pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada konsumen Reclays Bandung”

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dan kausal dengan pendekatan kuantitatif. Adapun pengumpulan data yang digunakan adalah data primer dari kuisioner dan data yang diperoleh secara langsung dari responden dan sekunder dari sumber buku, majalah ilmiah dan dokumen pihak yang terkait. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode non-probability sampling purposive sampling dengan jumlah responden yang diambil sebanyak 100 responden yang telah membeli produk Distro Reclays Bandung. Kemudian untuk teknik analisis menggunakan analisis regresi linier berganda dan pengolahan data menggunakan software SPSS versi 16.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara keseluruhan uji hipotesis parsial menunjukkan bahwa Kualitas Layanan dan variabel harga memiliki pengaruh terhadap pembelian impulsif. Angka tersebut menunjukkan koefisien determinasi (KD) sebesar 87,4%. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh variabel independen yaitu kualitas layanan dan harga terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan adalah sebesar 87.4% sedangkan sisanya 12,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti promosi dan *brand image*.

***Kata kunci:* kualitas layanan, harga, kepuasan pelanggan, reclays bandung**