

ABSTRAK

Dengan perkembangan teknologi informasi saat ini, telah menciptakan jenis-jenis dan peluang-peluang bisnis yang baru dimana transaksi-transaksi bisnis makin banyak dilakukan secara elektronik melalui media online salah satunya Instagram yang dapat menunjukkan produk yang dijual dan berhubungan dengan konsumen. Kepuasan konsumen adalah tanggapan atau respon yang akan diberikan konsumen apabila produk dan jasa yang ia terima sesuai dengan harapannya, memperoleh rasa senang dan puas. Puas atau tidaknya konsumen dipengaruhi oleh beberapa hal, seperti: kualitas pelayanan dan kualitas produk. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap konsumen pada Industri fashion Hoy Jakarta.

Metode yang digunakan adalah kuantitatif, sedangkan teknik pengambilan sampel yang digunakan probability sampling kepada 100 konsumen Hoy Jakarta. Penelitian ini menggunakan metode MSI sebagai alat pengolah data . dari hasil pengolahan data menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan uji koefisien determinasi kualitas pelayanan dan kualitas produk memiliki pengaruh sebesar 80% terhadap kepuasan. Di masa depan diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan dan produk terutama dalam hal yang berhubungan langsung dengan konsumen.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen, Daring (Dalam Jaringan)