RINGKESAN

Toko *Outfix\_New* Kota Bandung mangrupa salah sahiji pausahaan anu usik dibidang fashion anu aya di Kota Bandung anu alamat na di Jl. Cijambe No.18 Kota Bandung. Dumasar kenging panalungtikan dipikanyaho yen aya lalangse sehubungan kalawan kualitas pangladen, minangka nyaeta: 1) aya na komplain sarta kahumandeuar anu dibikeun ku langganan, 2) Pangaos anu ditetepkeun ku Toko *Outfix\_New* dianggep awis teuing margi henteu luyu kalawan kualitas baju anu dibikeun ka langganan. Lalangse kasebat disangka margi: 1) kirang tanggapna pagawe anu tacan luyu kalawan ekspektasi anu dipambrih ku langganan, 2) Kirang puasna layanan anu dibere sarta kirang taliti na pagawe dina proses mariksa barang anu bade dibungkus ku kituna ngabalukarkeun henteu akurat na sarta langganan henteu rumaos sugema.

Padika panalungtikan anu dipake nyaeta padika deskriptif analisis. di manten anu barobah kaayaan variabel X nyaeta Kualitas Pangladen sarta anu barobah kaayaan variabel Y nyaeta Kepuasan Langganan. Teknik pangumpulan data anu dipake yaktos observasi non partisipan, wawancara nu ka struktur, sumebarna angket atawa kuisioner sarta studi kapustakaan. Teknik analisis data anu dipake nyaeta padika uji validitas instrumen, nguji rentabilitas instrumen,pengujian hipotesis, koefisen korelasi X sarta Y, pengujian regrensi linier basajan, koefisien korelasi rank spearman, sarta koefisien determinasi.   
 Dumasar data anu ditampa te kenging panalungtikan mangka sumbangan atawa pangaruh Kualitas Pangladen ka Kepuasan Langganan saageng 62 , 25% dicindekkeun ku Kualitas Pangladen (X). Sesana, saageng 37 , 75% dicindekkeun ku faktor-faktor sanes anu diluar panalungtikan anu teridentifikasi sepertos promosi, fasilitas toko.

Tahanan-tahanan anu disanghareupan ku Toko *Outfix\_New* Kota Bandung nyaeta: 1) Asal Tanagi Jalmi. 2) Kirang taliti na pagawe dina proses mariksa barang. Usaha-usaha anu dipigawe kanggo menanggulangi tahanan-tahanan nyaeta: 1) Muka lowongan padamel balik husus kanggo haturan pengecekan sarta admin kanggo pemesanan sacara online sababaraha jalmi deui. 2) Pagawe langkung taliti wanci ngalakukeun pamariksaan baju-baju anu bade dibungkus kanggo diical supados langganan henteu rumaos kuciwa sarta ngurangan tingkat panukeuran barang anu atos digaleuh langganan.

Kacindekan ti panalungtikan anu dipigawe yaitu: 1) Kaayaan kualitas pangladen dina Toko *Outfix\_New* henteu sampurna. Margi tacan geus dipigawe na kualitas pangladen kalawan sae hususna dina aspek-aspek pangaos sarta reliability. Ku kituna para langganan tacan ngarasakeun kepuasan luhur pangladen anu dibikeun. sajaba ti eta, ayana keneh protes margi kitu kaayaanana kalepatan kalawan produk anu dipesan kalawan produk anu dipambrih. 2) Pangaruh kualitas pangladen ka kepuasan langganan Toko *Outfix\_New*, dumasar kenging pengolahan data nembongkeun yen kualitas pangladen mikeun pangaruh anu signifikan ka kepuasan langganan. lamun kualitas pelanyanan dironjatkeun mangka, kepuasan langganan oge bade ngiring ningkat.

Sanggem Konci : Kualitas Pangladen, Kepuasan Langganan.