

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan berdasarkan data peningkatan kontribusi sub sektor industri kreatif Kabupaten Karawang terhadap Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) tahun 2021-2022, industri kreatif *fashion* memiliki kontribusi terbesar terhadap PDRB namun persentase setiap tahunnya mengalami penurunan yang membuat jenis usaha *lifestyle* khususnya penyedia jasa cuci sepatu memiliki jumlah unit paling sedikit. Berdasarkan data transaksi terendah penyedia jasa cuci sepatu yang ada di Kabupaten Karawang, usaha *laundry* sepatu dengan jumlah transaksi terendah adalah Calceamenta. Penurunan jumlah transaksi pada *laundry* sepatu Calceamenta diakibatkan karena adanya pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen baik secara simultan maupun parsial. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dan verifikatif dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda, korelasi berganda dan koefisien determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen secara simultan 73,9% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Secara parsial besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen sebesar 46,64% dan besarnya pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen sebesar 27,30%.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepuasan Konsumen.