

ABSTRAK

Maula Zahidah “**Kepuasan Konsumen Dalam Pembelian Busana Bayi Secara Online**”. Skripsi, Jakarta : Program Studi Pendidikan Tata Busana, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Jakarta, 2019.

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan informasi dari analisis data mengenai kepuasan konsumen dalam pembelian busana bayi secara *online* pada ibu yang pernah berbelanja busana bayi secara *online* di daerah Jabodetabek.

Metode penelitian ini ialah metode pendekatan kuantitatif. Data yang dikumpulkan sebanyak 300 responden dengan keseluruhan responden wanita. Metode pengambilan sampel menggunakan teknik aksidental sampling dengan kriteria : orang yang sudah lebih dari dua kali berbelanja busana bayi secara *online*.

Hasil penelitian menyatakan bahwa konsumen ada pada tingkatan sangat puas dengan persentase sebanyak 73.7 % dari jumlah responden. Hal menunjukkan bahwa konsumen yang berbelanja busana bayi secara *online* merasa sangat puas sesuai dengan indikator yang ditentukan yaitu *display*, reputasi merk, informasi produk, kemudahan penggunaan, jaminan keamanan, responsif layanan konsumen, harga, dan hasil aktual produk.

Kata kunci : Kepuasan konsumen, berbelanja *online*, busana bayi.

ABSTRACT

Maula Zahidah “**Customer Satisfaction in Purchasing *Online A Baby clothes.***” Thesis, Jakarta: Fashion Design Education Program, Faculty of Engineering, University State of Jakarta, 2019.

The aim of this research was to get information from analysing the data of consumer satisfaction in purchasing online a babywear for mothers who had been shopping for babywear online in the Jabodetabek area.

This research used quantitative approach. Data collected via online with 300 respondents which all of them are women. The sample chosen using accidental sampling with criteria namely : people who has more than twice purchase baby clothes by online.

The results of this research that consumers are at a very satisfied level with a percentage of 73.7% of the total respondents. It shows that consumers who shop for baby clothes online feel very satisfied according to the specified indicators, namely display, brand reputation, product information, ease of use, security assurance, responsive customer service, price, and performance of product.

Keywords: Consumer satisfaction, online shopping, babywear.