

SKRIPSI
KEPUASAN KONSUMEN PADA PEMBELIAN PAKAIAN
DALAM WANITA SECARA *ONLINE*



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

Disusun Oleh:
Aulia Maghfira
5525153970

Skripsi ini Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam Memperoleh
Gelar Sarjana Pendidikan.

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TATA BUSANA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2023

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Judul : Kepuasan Konsumen Pada Pembelian Pakaian Dalam
Wanita Secara *Online*.
Penyusun : Aulia Maghfira
NIM : 5525153970
Tanggal Ujian : 31 Januari 2023

Disetujui oleh:

Pembimbing I.



Ernita Maulida, Ph.D
NIP. 197204261998032001

Pembimbing II.



Dra. Eneng Lutfia Zahra, M.Pd
NIP. 196403251989032003

Mengetahui,
PLT Koordinator Program Studi Pendidikan Tata Busana



Dr. Dewi Sunyambini, AT.,M.M
NIP.197110301999032002

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Keputusan Konsumen Pada Pembelian Pakaian Dalam
Wanita Secara *Online*.
Penyusun : Aulia Maghfira
NIM : 5525153979
Tanggal Ujian : 31 Januari 2023

Disetujui Oleh:

Pembimbing I,



Ernita Maulida, Ph.D
NIP. 197204261998052001

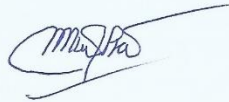
Pembimbing II,



Dra. Eneng Lutfia Zahra, M.Pd
NIP. 196405251989052003

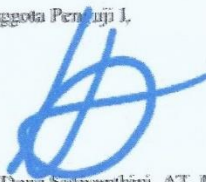
Pengesahan Panitia Ujian Skripsi:

Ketua Penguji,



Dra. Melly Prabarwati, M.Pd
NIP. 196305211988032002

Anggota Penguji I,



Dr. Dewi Sufiyantini, AT.,M.M
NIP. 197110301999032002

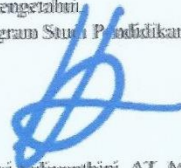
Anggota Penguji II,



M. Nurchayono, S.Pd, M.Pd
NIP. 196810312003121001

Mengesahkan,

PLT Koordinator Program Studi Pendidikan Tata Busana



Dr. Dewi Sufiyantini, AT.,M.M
NIP.197110301999032002

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Januari 2023

Yang membuat pernyataan,


Aulia Magnita



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Aulia Maghfira
NIM : 5525153970
Fakultas/Prodi : Pendidikan Tata Busana
Alamat email : auliamgh@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Kepuasan Konsumen Pada Pembelian Pakaian Dalam Wanita Secara *Online*.

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 20 Februari 2023

Penulis


(Aulia Maghfira)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan nikmat kesehatan, rahmat serta hidayah-Nya sehingga dapat melaksanakan dan menyelesaikan skripsi yang berjudul “Kepuasan Konsumen Pada Pembelian Pakaian Dalam Wanita Secara *Online*”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk lulus pada program Strata-1 di Program Studi Pendidikan Tata Busana, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Jakarta. Penulis menyadari tanpa adanya bimbingan dari berbagai pihak, skripsi ini tidak dapat terselesaikan dengan baik dan benar. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada:

1. Dr. Uswatun Hasanah, M.Si selaku Dekan Fakultas Teknik, Universitas Negeri Jakarta.
2. Dr. Dewi Suliyanthini, AT.,M.M selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Tata Busana.
3. Ernita Maulida, Ph.D, selaku dosen pembimbing I yang telah mengerahkan tenaga, meluangkan waktu dan kesabarannya dalam membimbing penulis. Semoga Allah selalu memberikan kesehatan, dilancarkan serta dimudahkan segala urusannya, serta mendapat keberkahan dan pahala atas ilmu yang diberikan.
4. Dra. Eneng Lutfia Zahra, M.Pd, selaku dosen pembimbing II yang telah mengerahkan tenaga, meluangkan waktu dan kesabarannya dalam membimbing penulis. Semoga Allah selalu memberikan kesehatan, dilancarkan serta dimudahkan segala urusannya, serta mendapat keberkahan dan pahala atas ilmu yang diberikan.
5. Seluruh dosen Program Studi Pendidikan Tata Busana yang telah memberikan ilmu dan mendidik penulis selama perkuliahan. Semoga Allah selalu memberikan kesehatan, dilancarkan serta dimudahkan segala urusannya, serta mendapat keberkahan dan pahala atas ilmu yang diberikan.
6. Seluruh staff Tata Usaha Program Studi Pendidikan Tata Busana.

7. Ibu Sri dan Ayah Nano selaku orangtua penulis, yang telah membiayai, mendoakan, dan tidak pernah berhenti memberikan dukungan serta selalu mengusahakan agar penulis bisa menyelesaikan perkuliahan dengan baik. Serta Kakakku Hera yang selalu menjadi sosok panutan dan Adikku Maulana yang mendukung penulis dalam kondisi apapun.
8. Jelita dan Farah Fao, selaku sahabat yang selalu menanyakan kabar penulis dan meluangkan waktunya untuk membantu penulis di sela-sela kesibukan mereka. Serta Cinthya, Hafidz, dan Abang Fadhil yang memberikan semangat untuk penulis.
9. Heri, yang selalu menemani, mendengarkan keluh kesah, dan memotivasi penulis untuk menyelesaikan studi.
10. Dea, yang dengan sabar membantu dan membagikan pengetahuan yang dimilikinya sehingga penulis bisa memahami skripsi dengan baik.
11. Seluruh responden yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner ini sehingga penelitian ini dapat terlaksana dengan baik.

Penulis menyadari masih terdapat banyak kekurangan di dalam skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan agar para pembaca dapat memberikan kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan dalam penulisan di masa mendatang. Penulis juga berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak lain secara langsung ataupun tidak langsung. Atas perhatiannya, penulis mengucapkan mohon maaf dan terima kasih.

Jakarta, Januari 2023

Penyusun,

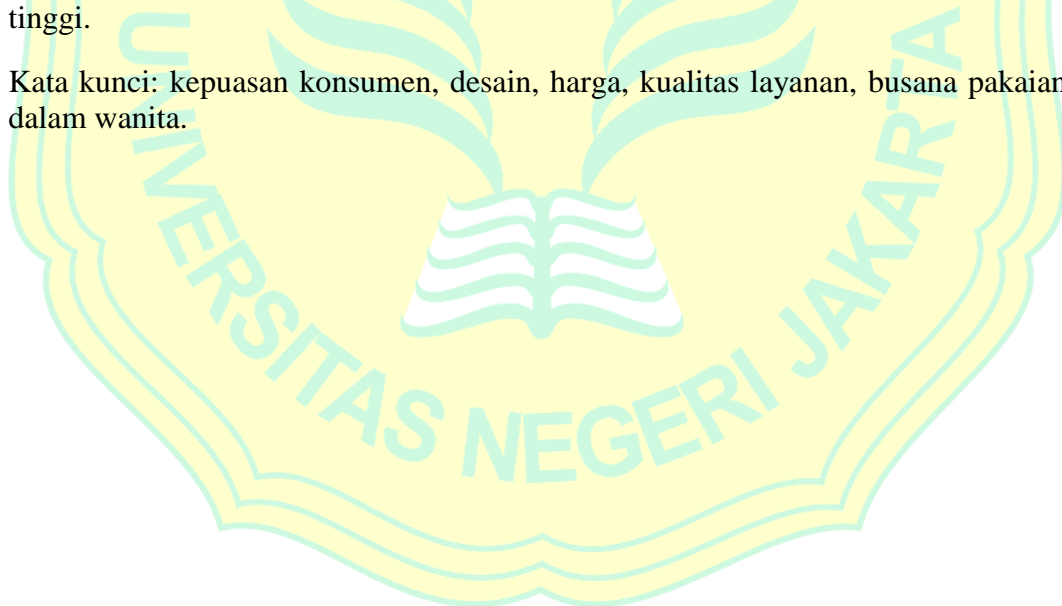
(Aulia Maghfira)

ABSTRAK

Aulia Maghfira. 5525153970. “Kepuasan Konsumen Pada Pembelian Pakaian Dalam Wanita Secara *Online*”. Skripsi, Jakarta: Program Studi Pendidikan Tata Busana, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Jakarta, 2023.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen pakaian dalam wanita secara *online*. Metode penelitian ini adalah metode kuantitatif deskriptif, dengan jumlah sampel 135 responden wanita berusia 18-35 tahun yang pernah membeli pakaian dalam berupa bra dan *underpants* pada *marketplace* Shopee minimal tiga kali. Pengumpulan data dilakukan dengan angket melalui *google form*. Instrumen variabel kepuasan konsumen berdasarkan desain, harga, dan kualitas layanan. Teknik analisis data menggunakan statistik deskriptif berupa deskriptif persentase. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada pembelian bra, indikator desain memperoleh persentase sebesar 80%, harga 80,3%, dan kualitas layanan 79,5%. Maka didapati tingkat kepuasan konsumen bra sebesar 79,9%. Sedangkan pada pembelian *underpants*, indikator desain memperoleh persentase sebesar 80,3%, harga 80,5% dan kualitas layanan 78,7%. Maka didapati tingkat kepuasan konsumen *underpants* sebesar 80,4%. Hal ini menunjukkan baik pada pembelian bra maupun *underpants* memperoleh kepuasan dengan kategori sangat tinggi.

Kata kunci: kepuasan konsumen, desain, harga, kualitas layanan, busana pakaian dalam wanita.



ABSTRACT

Aulia Maghfira. 5525153970. "Level of Consumer Satisfaction Against Purchasing Online Women's Underwear." Thesis, Jakarta: Fashion Design Education Program, Faculty of Engineering, State University of Jakarta, 2023.

This research aims to determine the level of consumer satisfaction for online purchasing women's underwear. This research method is a descriptive quantitative method, with a sample size of 135 female respondents aged 18-35 years old who have purchased underwear such as everyday bras and underpants on the Shopee marketplace for a minimum of three times transactions. The data was collected using a questionnaire through Google Forms. Consumer satisfaction variable instruments are based on design, price, and service quality. Furthermore, the data analyzed in this research used descriptive statistics with descriptive percentages. The study results indicate that for bra purchases, the design indicators obtained a percentage of 80%, price 80.3%, and service quality 79.5%. According to the result, the average level of consumer satisfaction for bra purchases is 79.9%. Meanwhile, for the underpants purchases, the design indicators obtained a percentage of 80.3%, price 80.5%, and service quality 78.7%. According to the result, the average level of consumer satisfaction for underpants purchases is 80.4%. The conclusions of this research showed that the level of consumer satisfaction with their bra and underpants online transactions on the Shopee marketplace is very high.

Keywords: consumer satisfaction, design, price, service quality, underwear clothing.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Pembatasan Masalah	8
1.4 Rumusan Masalah	8
1.5 Tujuan Penelitian.....	8
1.6 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Kepuasan Konsumen.....	9
2.1.1.1 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	9
2.1.1.2 Manfaat Kepuasan Konsumen	10

2.1.1.3 Indikator Kepuasan Konsumen	10
2.1.2 Belanja <i>Online</i>	14
2.1.3 Busana Pakaian Dalam Bra	15
2.1.3.1 Pengertian Bra	15
2.1.3.2 Jenis-jenis bra	15
2.1.3.3 Bahan yang digunakan pada bra.....	22
2.1.3.4 Mengetahui Ukuran Bra	23
2.1.4 Busana Pakaian Dalam <i>Underpants</i>	24
2.1.4.1 Pengertian Underpants	24
2.1.4.2 Jenis-Jenis <i>underpants</i> wanita	25
2.1.4.3 Mengetahui Ukuran <i>Underpants</i>	30
2.1.4.4 Bahan yang digunakan pada <i>underpants</i>	31
2.2 Penelitian yang Relevan	32
2.3 Kerangka Pemikiran	34
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Tujuan Penelitian	36
3.2 Tempat, Waktu dan Subjek Penelitian.....	36
3.3 Metode Penelitian	36
3.4 Variabel Penelitian.....	37
3.5 Definisi Operasional Variabel	37
3.5.1 Definisi Konseptual Variabel	37
3.5.2 Definisi Operasional Variabel.....	37
3.5.3 Kisi-kisi Instrumen Variabel Kepuasan Konsumen	37
3.6 Populasi dan Sampel Penelitian.....	41
3.6.1 Populasi Penelitian	41
3.6.2 Sampel Penelitian	41
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.8 Uji Prasyarat Instrumen	43
3.8.1 Uji Validitas	43
3.8.2 Uji Reliabilitas.....	44
3.9 Teknik Analisis Data	45

BAB IV PEMBAHASAN	
4.1 Deskripsi Data	47
4.1.1 Karakteristik Responden	47
4.2 Data Hasil Penelitian	49
4.2.1 Indikator Desain Bra	49
4.2.2 Indikator Harga Bra.....	53
4.2.3 Indikator Kualitas Layanan Bra	56
4.2.4 Indikator Desain <i>Underpants</i>	59
4.2.5 Indikator Harga <i>Underpants</i>	62
4.2.6 Indikator Kualitas Layanan <i>Underpants</i>	65
4.2.7 Tingkat Kepuasan Konsumen Produk Pakaian Dalam Wanita.....	67
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	69
4.3.1 Kepuasan Konsumen Bra	69
4.3.2 Kepuasan Konsumen <i>Underpants</i>	70
4.4 Keterbatasan Penelitian	71
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	73
5.2 Implikasi	73
5.3 Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN.....	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Kunjungan <i>E-Commerce</i> di Indonesia.....	2
Gambar 1.2 Kategori Produk Terlaris di Shopee	2
Gambar 1.3 Ulasan Produk Shopee	5
Gambar 1.4 Ulasan Produk Shopee	6
Gambar 2.1 T-shirt bra.....	15
Gambar 2.2 Bralette	16
Gambar 2.3 <i>Strapless bra</i>	16
Gambar 2.4 Plunge bra.....	17
Gambar 2.5 Demi cup bra	17
Gambar 2.6 Balconette bra.....	18
Gambar 2.7 Backless strap bra.....	18
Gambar 2.8 Convertible bra.....	19
Gambar 2.9 Racerback bra	20
Gambar 2.10 Bandeau bra.....	20
Gambar 2.11 Korset	21
Gambar 2.12 Support adhesive bra	21
Gambar 2.13 Breast petals	22
Gambar 2.14 Boyshort Underpants.....	25
Gambar 2.15 <i>Brief Underpants</i>	26
Gambar 2.16 <i>Thong</i>	26
Gambar 2.17 <i>Cheeky</i>	27
Gambar 2.18 <i>High Rise Brief</i>	27
Gambar 2.19 <i>Slip Shorts</i>	28
Gambar 2.20 <i>Hipster</i>	28
Gambar 2.21 Bikini.....	28
Gambar 2.22 <i>G-string</i>	29
Gambar 2.23 Tanga.....	29
Gambar 2.24 <i>French Cut</i>	30
Gambar 2.25 <i>Control Top Brief</i>	30
Gambar 2.26 Ukuran <i>Underpants</i> Wanita	31
Gambar 2.27 Kerangka Pemikiran.....	35
Gambar 4.1 Grafik Desain Bra.....	52
Gambar 4.2 Grafik Harga Bra.....	55
Gambar 4.3 Grafik Kualitas Layanan Bra.....	58
Gambar 4.4 Grafik Desain <i>Underpants</i>	61
Gambar 4.5 Grafik Harga <i>Underpants</i>	64
Gambar 4.6 Grafik Kualitas Layanan <i>Underpants</i>	67

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Kisi-kisi Instrumen Bra.....	37
Tabel 3.2 Kisi-kisi Instrumen <i>Underpants</i>	39
Tabel 3.3 Skala Likert.....	43
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas.....	44
Tabel 3.5 Kriteria Analisis Deskriptif Persentase.....	46
Tabel 4.1 Usia Responden.....	48
Tabel 4.2 Domisili Responden.....	48
Tabel 4.3 Jumlah item dan skor desain bra.....	50
Tabel 4.4 Indikator Desain Bra.....	51
Tabel 4.5 Jumlah item dan skor harga bra.....	53
Tabel 4.6 Indikator Harga Bra.....	54
Tabel 4.7 Jumlah item dan skor kualitas layanan bra.....	56
Tabel 4.8 Indikator Kualitas Layanan Bra.....	57
Tabel 4.9 Jumlah item dan skor desain <i>underpants</i>	59
Tabel 4.10 Indikator Desain <i>Underpants</i>	61
Tabel 4.11 Jumlah item dan persentase harga <i>underpants</i>	62
Tabel 4.12 Indikator Harga <i>Underpants</i>	63
Tabel 4.13 Jumlah item dan skor kualitas layanan <i>underpants</i>	65
Tabel 4.14 Hasil Indikator Kualitas Layanan <i>Underpants</i>	66
Tabel 4.15 Jumlah persentase per-indikator variabel kepuasan konsumen produk bra.....	68
Tabel 4.16 Jumlah persentase per-indikator variabel kepuasan konsumen produk <i>underpants</i>	68
Tabel 4.17 Hasil Rata-Rata Perhitungan Tingkat Kepuasan Konsumen.....	69

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Bukti Sudah Melakukan Perbaikan Skripsi	79
Lampiran 2. Instrumen Penelitian	80
Lampiran 3. Data Responden	85
Lampiran 4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Konsumen	87
Lampiran 5. Data Hasil Penelitian (Data Per Item Soal)	90
Lampiran 6. Daftar Riwayat Hidup.....	102

