

Skripsi

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
PEMBELIAN PRODUK FASHION SECARA ONLINE DI MASA
PANDEMI COVID-19**



Disusun Oleh :

Aisyah Nabila

1515617077

**Skripsi ini Ditulis Untuk Memenuhi Persyaratan Dalam
Mendapatkan Gelar Sarjana Pendidikan**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TATA BUSANA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

2023

ABSTRAK

Aisyah Nabila, 1515617077. “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Pembelian Produk Fashion Secara Online di Masa Pandemi Covid-19”. Skripsi, Jakarta : Program Studi Pendidikan Tata Busana, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Jakarta, 2023.

Penelitian ini bertujuan untuk: 1) untuk mengetahui gambaran dari kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen pada pembelian produk fashion secara online di masa pandemi covid-19, 2) untuk menguji secara empiris pengaruh kualitas terhadap kepuasan konsumen pada pembelian produk fashion secara online di masa produk pandemi covid-19, 3) untuk menguji secara empiris pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada pembelian produk fashion secara online di masa pandemi covid-19, 4) untuk menguji secara empiris pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen pada pembelian produk fashion secara online di masa pandemi covid-19. Objek pada penelitian ini adalah konsumen pria dan wanita berusia 17-35 tahun yang pernah membeli produk fashion secara online di masa pandemi covid-19 minimal 2 kali. Sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah 100 responden. Metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dan metode analisis menggunakan regresi logistik

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan: 1) adanya pengaruh signifikan positif dari kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada pembelian produk fashion secara online di masa pandemi covid-19, 2) adanya pengaruh signifikan positif dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada pembelian produk fashion secara online di masa pandemi covid-19, 3) adanya pengaruh signifikan positif dari kualitas produk dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen pada pembelian produk fashion secara online di masa pandemi covid-19

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Fashion

ABSTRACT

Aisyah Nabila, 1515617077. "The Influence of Product Quality and Service Quality on Consumer Satisfaction in Purchasing Fashion Products Online during the Covid-19 Pandemic". Thesis, Jakarta: Fashion Design Education Study Program, Faculty of Engineering, Jakarta State University, 2023.

This study aims to: 1) to find out the description of product quality, service quality and customer satisfaction in purchasing fashion products online during the Covid-19 pandemic, 2) to test empirically the effect of product quality on consumer satisfaction in purchasing fashion products online during the Covid-19 pandemic, 3) to test empirically the effect of service quality on consumer satisfaction in purchasing fashion products online during the Covid-19 pandemic, 4) to test empirically the effect of product quality and service quality together on satisfaction consumers buying fashion products online during the Covid-19 pandemic. The objects in this study were male and female consumers aged 17-35 years who had bought fashion products online during the Covid-19 pandemic at least 2 times. The sample used in this study was 100 respondents. This research method uses a survey method with a quantitative approach and the analytical method uses multiple linear regression.

The results of hypothesis testing show: 1) there was a significant positive effect of product quality on consumer satisfaction in purchasing fashion products online during the Covid-19 pandemic, 2) there was a significant positive effect of service quality on customer satisfaction in purchasing fashion products online during the the covid-19 pandemic, 3) the existence of a positive significant influence of product quality and service quality together on consumer satisfaction in purchasing fashion products online during the covid-19 pandemic.

Keyword : Product Quality, Service Quality, Satisfaction Consumer, Fashion

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Pembelian Produk Fashion Secara Online di Masa Pandemi Covid-19

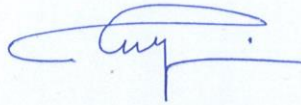
Penyusun : Aisyah Nabila

NIM : 1515617077

Tanggal Ujian : Rabu, 15 Februari 2023

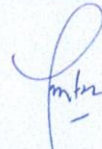
Disetujui Oleh:

Pembimbing I



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


Pembimbing II



Ernita Maulida, SE. ME, Ph.D
NIP. 197204261998032001

Mengetahui

Plt. Koordinator Program Studi Pendidikan Tata Busana



Dra. Melly Prabawati, M.Pd
NIP. 196305211988032002

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Pembelian Produk Fashion Secara Online di Masa Pandemi Covid-19

Penyusun : Aisyah Nabila

NIM : 1515617077

Disetujui oleh:

Pembimbing I



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

Pembimbing II



Ernita Maulida, SE. ME, Ph.D
NIP. 197204261998032001

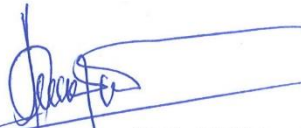
Pengesahan Panitia Ujian Skripsi

Ketua Penguji



Dra. Vivi Radiona SP, M.Pd
NIP. 196209111988032001

Anggota Penguji I



Esty Nurbaiti Arrsy, S.Pd., M.KM
NIP. 1974092819992001

Anggota Penguji II



Dra. Melly Prabawati, M.Pd
NIP. 196305211988032002

Mengetahui,

Plt. Koordinator Program Studi Pendidikan Tata Busana



Dra. Melly Prabawati, M.Pd
NIP. 196305211988032002

LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aisyah Nabila

NIM : 1515617077

Program Studi : Pendidikan Tata Busana

Fakultas : Teknik

Judul : Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Pembelian Produk Fashion Secara Online di Masa Pandemi Covid-19

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana akademik, baik di Universitas Negeri Jakarta ataupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri dengan arahan dosen pembimbing.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat katya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Jakarta, 3 Maret 2023



Aisyah Nabila

NIM. 1515617077



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 : Aisyah Nabila
NIM : 1515617077
Fakultas/Prodi : Fakultas Teknik/Pendidikan Tata Busana
Alamat email : aisyahbila92@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 :

**Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen
pada Pembelian Produk Fashion Secara Online di Masa Pandemi Covid-19**

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

Penulis

(Aisyah Nabila)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini yang merupakan tugas akhir yang harus dibuat untuk memperoleh gelar Sarjana di Fakultas Teknik Universitas Negeri Jakarta. Pada kesempatan ini, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, dukungan, bimbingan dan sarannya kepada peneliti. Ungkapan terima kasih ini peneliti tunjukkan kepada:

1. Dr. Uswatun Hasanah M.Si selaku Dekan Fakultas Teknik, Universitas Negeri Jakarta.
2. Dr. Dewi Suliyanthini, AT., M.M selaku Ketua Program Studi Pendidikan Tata Busana, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Jakarta.
3. Ibu Dra. E. Lutfia Zahra, M.Pd dan Ibu Ernita Maulida, SE. ME. Ph.D selaku dosen pembimbing yang telah dengan sabar membimbing peneliti dalam menyusun skripsi selama ini. Dorongan dan semangat yang diberikan sangat membantu dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.
4. Seluruh dosen dan tata usaha Program Studi Pendidikan Tata Busana, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Jakarta.
5. Secara khusus penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada Abi Syamsudin dan Umi Nurhamidah selaku orang tua penulis yang selalu mendo'akan dan memberikan dukungan secara emosional dan materil selama proses studi dan percaya kepada penulis dapat menyelesaikan skripsi.
6. Teman-teman yang selalu mendukung penulis dan dapat dijadikan teman diskusi selama proses studi.
7. Kepada seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktu dan pikirannya untuk mengisi kuesioner penelitian ini.
8. Semua pihak yang telah membantu dan mendukung dalam studi hingga dapat terselesaikan dengan baik, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu

9. Terima kasih saya ucapkan kepada diri saya sendiri, karena sudah berhasil menyelesaikan tugas akhir ini walaupun dalam proses pengerjaan terdapat beberapa hambatan yang membuat hampir menyerah, good job!.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini dapat menjadi bahan acuan bagi penelitian-penelitian selanjutnya dan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan. Atas perhatiannya, penulis mengucapkan mohon maaf dan terima kasih.

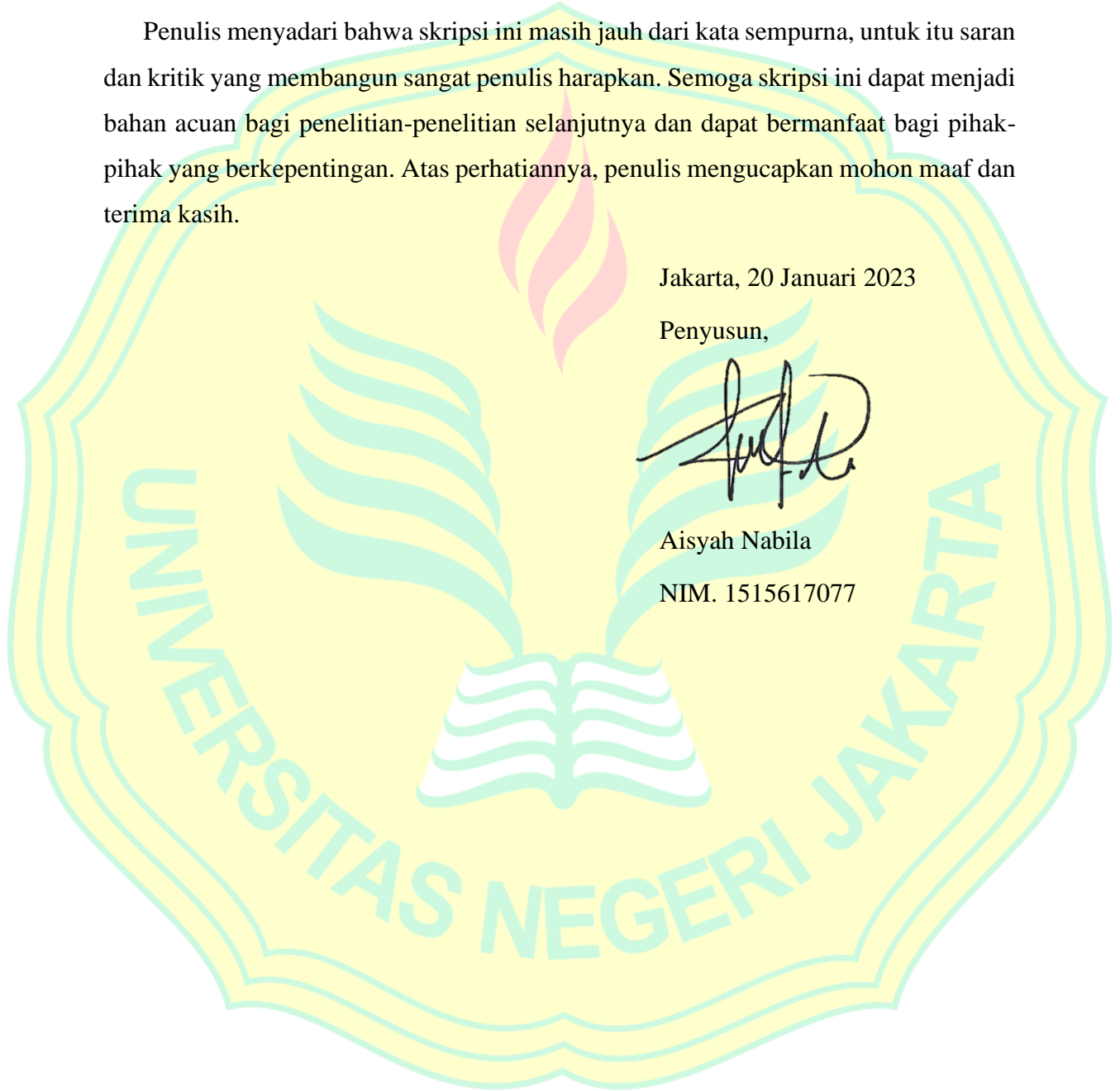
Jakarta, 20 Januari 2023

Penyusun,



Aisyah Nabila

NIM. 1515617077



DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERNYATAAN	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I LATAR BELAKANG	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Pembatasan Masalah	5
1.4 Rumusan Masalah	6
1.5 Kegunaan Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN TEORITIK	7
2.1 Definisi Konseptual	7
2.1.1 Kualitas Produk.....	7
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	8
2.1.3 Kepuasan Konsumen	10
2.1.4 Belanja Online	13
2.1.5 Fashion.....	15
2.1.6 Pandemi Covid-19	16
2.2 Hasil Penelitian yang Relevan.....	17
2.3 Kerangka Berpikir	17
2.4 Hipotesis Penelitian.....	19
BAB III METODE PENELITIAN	20
3.1 Tujuan Penelitian.....	20

3.2 Waktu dan Tempat	20
3.3 Metode Penelitian	20
3.4 Populasi dan Sampel	20
3.4.1 Populasi.....	20
3.4.2 Sampel	20
3.5 Teknik Pengumpulan Data	22
3.5.1 Instrumen Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	22
3.5.2 Instrumen Variabel Kualitas Produk (X1)	25
3.5.3 Instrumen Variabel Kualitas Pelayanan (X2)	28
3.6 Teknik Analisis Data	32
3.7 Hipotesis Statistika	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	34
4.1 Deskripsi Data	34
4.1.1 Karakteristik Responden.....	34
4.2 Hasil Pengujian Prasyarat Analisis.....	36
4.2.1 Uji Validitas	36
4.2.2 Uji Reliabilitas	37
4.3 Data Hasil Penelitian	38
4.3.1 Hasil Uji Univariat.....	38
4.3.2 Hasil Uji Chi-Square.....	57
4.3.3 Hasil Uji Multivariat (Analisis Regresi).....	59
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	60
4.5 Keterbatasan Penelitian	63
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN	65
5.1 Kesimpulan.....	65
5.2 Implikasi	66
5.3 Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN.....	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Produk Terlaris Belanja Online Selama Pandemi	2
Gambar 4. 1 Grafik Kinerja	39
Gambar 4. 2 Grafik Daya Tahan	40
Gambar 4. 3 Grafik Estetika.....	41
Gambar 4. 4 Grafik Kesesuaian dengan spesifikasi.....	42
Gambar 4. 5 Grafik Variabel Kualitas Produk.....	44
Gambar 4. 6 Grafik Keandalan	45
Gambar 4. 7 Grafik Ketanggapan	46
Gambar 4. 8 Grafik Jaminan	48
Gambar 4. 9 Grafik Empati.....	49
Gambar 4. 10 Grafik Bukti Fisik	50
Gambar 4. 11 Grafik Kualitas Pelayanan.....	51
Gambar 4. 12 Grafik Kesesuaian dengan Harapan	53
Gambar 4. 13 Grafik Minat Berkunjung dan Membeli Ulang	54
Gambar 4. 14 Grafik Kesiediaan Merekomendasikan	55
Gambar 4. 15 Grafik Kepuasan Konsumen	56

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Tabel Skoring	22
Tabel 3. 2 Tabel Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Konsumen	23
Tabel 3. 3 Tabel Skoring	24
Tabel 3. 4 Tabel Kisi-kisi Instrumen Kualitas Produk (X1)	26
Tabel 3. 5 Tabel Skoring	27
Tabel 3. 6 Tabel Kisi-kisi Instrumen Kualitas Pelayanan (X2)	29
Tabel 3. 7 Tabel Skoring	30
Tabel 4. 1 Data Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	35
Tabel 4. 2 Data Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	35
Tabel 4. 3 Data Pembelian Responden	36

Tabel 4. 4 Hasil Data Indikator Kinerja	38
Tabel 4. 5 Hasil Data Indikator Daya Tahan.....	39
Tabel 4. 6 Hasil Data Estetika.....	40
Tabel 4. 7 Hasil Data Kesesuaian dengan Spesifikasi	42
Tabel 4. 8 Hasil Data Variabel Kualitas Produk	43
Tabel 4. 9 Hasil Data Indikator Kehandalan.....	44
Tabel 4. 10 Hasil Data Indikator Ketangapan.....	46
Tabel 4. 11 Hasil Data Indikator Jaminan.....	47
Tabel 4. 12 Hasil Data Indikator Empati	48
Tabel 4. 13 Hasil Data Indikator Bukti Fisik	49
Tabel 4. 14 Hasil Data Variabel Kualitas Pelayanan	51
Tabel 4. 15 Hasil Data Indikator Kesesuaian dengan Harapan.....	52
Tabel 4. 16 Hasil Data Indikator Minat Berkunjung dan Membeli Ulang.....	53
Tabel 4. 17 Hasil Data Indikator Kesiediaan Merekomendasikan.....	54
Tabel 4. 18 Hasil Data Variabel Kepuasan Konsumen.....	56
Tabel 4. 19 Hasil Uji Chi-Square Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen ...	57
Tabel 4. 20 Risk Estimate	58
Tabel 4. 21 Hasil Uji Chi-Square Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	58
.....	58
Tabel 4. 22 Tabel Risk Estimate Kualitas Pelayanan	59
Tabel 4. 23 Tabel Analisis Model Regresi.....	59

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Pernyataan Uji Validitas Dosen Ahli	71
Lampiran 2 Instrumen Penelitian	73
Lampiran 3 Data Responden.....	80
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	80
Lampiran 5 r Tabel.....	84

Lampiran 6 Data Hasil Penelitian (Data Per Item Soal Variabel Terikat dan Variabel Bebas)..... 85
Lampiran 7 Uji Bivariat 102
Lampiran 8 Uji Multivariat 104

